

# Anteeksipyynnön kontekstit keskustelussa

Pro gradu -tutkielma  
Laura Carlson  
Helsingin yliopiston suomen kielen,  
suomalais-ugrialaisten ja pohjois-  
maisten kielten ja kirjallisuuksien  
laitos  
Elokuu 2014

## Sisällysluettelo

<b>1 Johdanto.....</b>	<b>1</b>
1.1 Tutkimuskysymykset.....	1
1.2 Aineisto.....	3
1.3 Tutkimuksen rakenne.....	5
<b>2 Metodi ja teoriatausta.....</b>	<b>6</b>
2.1 Anteeksipyyntö kohteliaisuustutkimuksessa.....	7
2.2 Anteeksipyyntö keskustelunanalyysin näkökulmasta.....	8
<b>3 Anteeksipyynnön konteksteja.....</b>	<b>14</b>
3.1 Fyysinen, tahaton teko.....	15
3.1.1 Yskiminen.....	16
3.1.2 Fyysinen, tilaan liittyvä teko.....	19
3.2 Keskustelun etenemisen normien rikkominen .....	21
3.2.1 Anteeksipyyntö huomionkohdistimena.....	22
3.2.2 Keskeyttäminen, päälle puhuminen.....	25
3.2.3 Keskustelusta poistuminen.....	28
3.3 Anteeksipyyntö moitteen tai kritiikin esittämisen yhteydessä.....	31
3.4 Pyytäminen .....	37
3.5 Ajattelemattomuus tai mielipahan aiheuttaminen.....	43
3.5.1 Odotetun asian tekemättä jättäminen.....	44
3.5.2 Mielipahan aiheuttaminen tai ajattelemattomuus.....	51
3.6 Anteeksipyyntö huumorin tai ironian keinona.....	55
<b>4 Anteeksipyyntö korjausjäsennyksessä.....</b>	<b>61</b>
4.1 Anteeksipyynnön sisältävät itsekorjaukset.....	63
4.1.1 Lipsauksen tai asiavirheen korjaaminen.....	64
4.1.2 Itsekorjauksen affektinen funktio.....	69
4.2 Anteeksipyyntö korjausaloitteena .....	72
4.2.1 Pelkästä anteeksipyynnöstä koostuva avoin korjausaloite .....	75
4.2.2 Anteeksipyyntö osana avointa korjausaloitetta.....	79
4.2.3 Anteeksipyyntö osana spesifiä korjausaloitetta.....	84
4.3 Anteeksipyyntö sulkemassa korjaussekvenssiä.....	87

<b>5 Loppupäätelmät.....</b>	<b>94</b>
<b>Lähteet.....</b>	<b>100</b>
<b>Liitteet</b>	
<b>Liite 1:</b> Litterointimerkit	
<b>Liite 2:</b> Aineisto	

# 1 Johdanto

## 1.1 Tutkimuskysymykset

Tutkin työssäni eksplisiittisiä anteeksipyyntöjä, niiden rakennetta sekä niiden sijoitumista keskusteluun. Tutkin sitä, mitä toimintoja eksplisiittisillä anteeksipyynnöillä tehdään. Eksplisiittisinä anteeksipyyntöinä aineistossani esiintyvät lähinnä *anteeks(i) ja sori* sekä muutama *olen pahoillani* tai *pahoittelen* -rakenteen eri persoonamuoto.

Anteeksipyyntöjä on kutsuttu kohteliaisuusfraaseiksi, jotka eivät välttämättä kuitenkaan ilmaise puhujan todellisia tunteita (Muikku-Werner 1997: 12). Anteeksipyynnot ovatkin moninaisia puhetoimintoja, joiden ainoa funktio ei ole kohteliaisuuden osoittaminen. Anteeksipyyntöjä ei juuri ole keskustelunanalyttisesti tutkittu ainakaan suomen kielestä, vaan niitä on tutkittu lähinnä kohteliaisuuden näkökulmasta tai enemmän sosiolingvivistiseltä kannalta. Esimerkiksi Brown & Levinson ovat esittäneet tunnetun kohteliaisuusteorian, jossa käsitellään myös anteeksipyyntöjä. Myös filosofisia tutkimuksia anteeksipyynnöistä on tehty, ks. esim. Smith 2008.

Tutkimukseni fokuksessa ovat anteeksipyynnön kontekstit. Tutkin sitä, millaisissa konteksteissa eksplisiittinen anteeksipyyntö voi esiintyä. Minua kiinnostaa se, mikä motivoi anteeksipyynnön missäkin tilanteessa ja se, millaiseen toimintoon anteeksipyyntö liittyy. Tutkin myös sitä, mitä anteeksipyyntövarianttia käytetään, ja miten anteeksipyyntö muotoutuu: milloin sitä laajennetaan esimerkiksi selityksillä. Minua kiinnostaa se, millainen yhteys anteeksipyynnön rakenteella sekä sen kontekstilla on.

Tutkin myös sitä, milloin ja miten pahoittelun syy ilmaistaan kielellisesti ja milloin ei. Ennakko-oletukseni on se, että jos pahoiteltava teko on juuri tapahtunut ja se on molemmilla osapuolilla selkeästi tiedossa ja muistissa, ei pahoittelun syytä tarvitse kielellisesti tarkemmin ilmaista. Jos taas pahoiteltavasta teosta on kulunut aikaa tai se on muuten epäselvä, oletan, että pahoittelun syy on tarpeellista tuoda selvyuden kannalta esiin.

Näiden seikkojen lisäksi tarkastele hieman sitä, mitä anteeksipyynnön jälkeen tapahtuu – pääseeko keskustelu jatkumaan vai pitääkö anteeksipyyntöä vielä laajentaa tai tilannetta selittää vielä tarkemmin. Entä miten anteeksipyyntöön vastataan ja onko siihen olemassa preferoitu responssi? Anteeksipyyntötilanteessa on aina läsnä kolme elementtiä: tehty rike, rikkeen tekijä sekä se, kehen rike on kohdistunut (esim.

Goffman 1971: 139). Goffman (1971) kutsuu anteeksipyyntöä sosiaaliseksi väitteeksi siitä, että toista on loukattu. Robinsonin (2004: 2) mukaan preferoitu responssi lieventää tai kieltää tämän väitteen, kun taas preferoimaton responssi ilmaisee, että vahinkoa on aiheutunut. Ennakkoon arvelen kuitenkin, että tilanne ei ole näin yksioikoinen ja kuten laajemminkin preferenssiä tarkastellessa, tulee myös anteeksipyyntötapauksissa ottaa yksittäinen tilanne ja sen konteksti huomioon.

Tarkastelen myös korjausjäsennyksissä esiintyviä anteeksipyyntöjen ilmauksia sekä niiden mahdollisia eroja sekä muihin korjausaloitteisiin että muissa konteksteissa esiintyviin eksplisiittisiin anteeksipyyntöihin.

Anteeksi voidaan tietenkin pyytää myös ilman, että käytetään eksplisiittistä anteeksipyyntöjen ilmausta. Tästä esimerkkinä voisi olla esimerkiksi syyn ottamisen ilmaus tai teon tahattomuuden ilmaus tai kommenttiadverbiaali *valitettavasti*. Eksplisiittisen anteeksipyyntöjen tärkeyteen on otettu kantaa Sirkka Lassilan tapaoppaassa (1984: 259), jossa samoin kerrotaan, miten anteeksipyyntöön tulee vastata.

”Anteeksipyyntö kadulla, tungoksessa, elokuvissa, missä sitten sattuuikin tönäisemään toista, ei ole OHHOH. Ei ole koskaan ollut eikä tule koskaan olemaan. Sanotaan selkeästi ’Anteeksi’. Pyydetty sanoo ’Ei se mitään’ vaikka vesi silmistä sirisisi.”

*Oho/ohhoh*-interjektio sisältää yllätyksellisyyden ilmauksen, ja näin ollen tuo esiin, että tapahtunut on ollut vahinko. Mutta se ei kuitenkaan sisällä väitettä siitä, että henkilö ottaisi vastuun tapahtuneesta tai olisi siitä pahoillaan. Näin ollen se ei ole suoraan verrattavissa anteeksipyyntöön. *Oho*-interjektiota ei ole kuitenkaan vielä systemaattisesti tutkittu, mutta siitä on tulossa pro gradu -työ (Lindeman).

Lisäksi Lassila tuo esiin sen, miten anteeksipyyntöön on kohteliasta vastata. *Ei se mitään* tai *ei se haittaa* -tyyppistä vastausta voisi ehkä pitää konventionaalistuneena responsssina anteeksipyyntöön. Voikin miettiä, osoittaako sen tuottaja todellisia tunteitaan vai onko se vain automaattinen, opittu teko. Toisaalta, kuten Goffman (1971) tuo esiin, ei se välttämättä ole edes merkityksellistä, vaan tärkeintä on se, että henkilöt saavuttavat ainakin näennäisen tasapainon (*ritual equilibrium*) kyseisessä tilanteessa. Anteeksipyytäjä kokee tällöin, että anteeksipyyntö on ollut riittävä. Tämä on luultavasti totta ainakin silloin, kun tehty rike on pieni tai kun anteeksipyyntö tuotetaan henkilölle, jota ei enää tulla tapaamaan ja tilanteeseen ei näin ollen tulla

palaamaan. Keskustelunanalyttisesti mietittynä tämä tasapainon voi katsoa saavutetun silloin, kun anteeksipyyntösekvenssi sulkeutuu ja keskustelu pääsee jatkumaan.

## 1.2 Aineisto

Aineistoni on peräisin Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitoksen keskusteluntutkimuksen arkistosta sekä Kotimaisten kielten keskuksen (myöh. Kotus) arkistosta. Aineisto on litteroitu keskustelunanalyysin menetelmiä mukaillen (litterointimerkit, ks. liite 1). Työssäni analysoimat esimerkit olen numeroinut juoksevasti. Keskusteluntutkimuksen arkiston aineistoesimerkit tunnistaa niiden numerotunnisteen edessä olevasta signumnumerosta (Sg). Muilla tavoilla nimetyt tai numeroidut aineistoesimerkit ovat siis peräisin Kotuksesta.

Aineistoni koostuu 123:sta keskustelusta, joissa esiintyy yhteensä 133 eksplisiittistä anteeksipyyntöä ilmausta. Käytän lisäksi kahta esimerkkiä Markku Haakanan ja Salla Kurhilan korjaushankkeen aineistosta, yhtä Sorjosen ja Laakson itsekorjausartikkelista (2005) sekä yhtä Nina Liljan väitöskirjasta (2010). Aineistoni anteeksipyyntöistä 75 tapausta esiintyy osana korjaussekvenssiä, 58 selkeämmin pahoittelevassa funktiossa.

Kotimaisten kielten keskukselta keräämäni anteeksipyyntötapaaukset ovat erilaisista institutionaalisista tilanteista, suurin osa on vuosina 2002–2007 kerätystä asiointikeskusteluaineistosta (ns. R-kioski- ja Kela-aineisto), osa murteenseuruhankkeeseen liittyvistä haastatteluista sekä osa lääkärin vastaanotoilta. Institutionaalisilla keskusteluilla tarkoitetaan sellaista vuorovaikutusta, jossa osanottajina ovat tietyn instituution edustaja (esim. lääkäri, virkailija tai kaupan kassa) ja maallikko ja jossa vuorovaikutuksen päämääränä on tähän instituutioon liittyvän asian hoitaminen (ks. esim. Drew ja Heritage 1992: 21–25). Institutionaalisesta vuorovaikutuksesta on tehty Suomessakin paljon tutkimusta. Keskustelunanalyttikot pitävät tavallista ystävien ja tuttavien kanssa käytävää arkikeskustelua vuorovaikutuksen ensisijaisena muotona, ja institutionaalisia vuorovaikutuksen muotoja vertaillaankin usein arkikeskusteluihin (Ruusuvuori, Haakana & Raevaara 2001: 14). Näin tulen omassakin tutkimuksessani jonkin verran tekemään: tarkastelen sitä, käytetäänkö eksplisiittisiä anteeksipyyntöjä eri tavoin arkisissa tilanteissa ja institutionaalisissa keskusteluissa, joissa henkilöt eivät tunne toisiaan ja toimivat rooliensa mukaisesti. Raja arkikeskus-

telun ja institutionaalisen keskustelun välillä ei kuitenkaan ole aina selvä (Lappalainen 2009: 19), ja omassa aineistossani on paljon keskusteluja, jotka sisältävät piirteitä molemmista tyypeistä. Aineistossani on toki hyvin erilaisia institutionaaliakin keskusteluja: radiosta, lääkärin vastaanotolta, kioskiasioinneista jne. Niitä voi myös vertailla keskenään, mutta tämän tutkimuksen puitteissa en pysty sitä tekemään.

Aineistonani on sekä institutionaalista että arkikeskustelua, joista osa puhelin- ja osa kasvokkaiskeskustelua. Osa keskustelijoista on ei-natiiveja suomen kielen puhujia. En tee suoraa vertailua näiden välillä, mutta olen pyrkinyt huomioimaan nämä seikat analysoidessani aineistoa. Selvästi suurin osa aineistoni anteeksipyyntöistä on muotoa *anteeks(i)*, *sori*-ilmauksia on 21 kpl ja *olen pahoillani* tai *pahoittelemme* -ilmauksia 3 kpl. Lisäksi aineistossani on kaksi *tsori*-muotoista anteeksipyyntöä, molemmat samalta henkilöltä. Olen kerännyt aineistoa etsimällä etsi-komennolla *anteeksi*, *sori* tai *olen pahoillani* -ilmaisun sisältäviä keskusteluja. Lisäksi olen kuunnellut kaikki puhelut signumeista 141–143. Luettelen kaikki aineistoni anteeksipyyntöesiintymät niiden alkuperäisissä kirjoitusasuissa liitteessä 2. Lisäksi oheisessa taulukossa ovat eri anteeksipyyntövarianttien kokonaismäärät konteksteittain. Kyseisten kontekstien mukaan olen otsikoinut tämän työn alaluvut, joihin numerot viittaavat. *Olen pahoillani*-sarake sisältää lisäksi *pahoittelemme*-muotoisen anteeksipyyntöä.

Anteeksipyyntö konteksti	<i>Anteeks(i)</i>	<i>Sori</i>	<i>Olen pahoillani</i>	<i>Tsori</i>	Kpl
3.1.1 Yskiminen	7				7
3.1.2 Fyysinen, tilaan liittyvä teko	1	1			2
3.2.1 Anteeksipyyntö huomionkohdistimena	7				7
3.2.2 Keskeyttäminen, päälle puhuminen	2	1			3
3.2.3 Keskustelusta poistuminen	3	3			6
3.3 Anteeksipyyntö moitteen tai kritiikin esittämisen yhteydessä	4	1			5
3.4 Pyytäminen	2	6			8
3.5.1 Odotetun asian tekemättä jättäminen	4	1	2		7
3.5.2 Mielipahan aiheuttaminen tai ajattelemattomuus	3	2			5
3.6 Anteeksipyyntö huumorin tai ironian keinona	2	3	1	2	8
<b>Pahoittelevassa funktiossa yhteensä</b>	35	18	3	2	58
4.1.1 Lipsauksen tai asiavirheen korjaaminen	19				19
4.1.2 Itsekorjauksen affektinen funktio	2				2
4.2.1 Pelkästä anteeksipyyntöstä koostuva avoin korjausaloite	22				22
4.2.2 Anteeksipyyntö osana avointa korjausaloitetta	4				4
4.2.3 Anteeksipyyntö osana spesifioitua korjausaloitetta	19				19
4.3 Anteeksipyyntö sulkemassa korjaussekvenssiä	2	7			9
<b>Korjausjäsenmyksessä yhteensä</b>	68	7	0	0	75
<b>Koko aineisto yhteensä</b>	103	25	3	2	133

Aineistoa tarkastellessani otan huomioon sen, että tietyt fyysiset, tilaan liittyvät rik-  
keet, jotka usein ovat pahoiteltavia tekoja, eivät pääse toteutumaan puhelinkeskuste-  
luissa. Toisaalta ainakin puhelinkeskustelujen rakenteessa on tiettyjä konventioita,  
joihin anteeksipyynnöt läheisesti liittyvät (kuten aloitukset ja lopetukset).

### 1.3 Tutkimuksen rakenne

Luokittelua tehdessäni päädyin ensinnä tekemään kahtiajaon selkeästi pahoittelevas-  
sa funktiossa esiintyvän anteeksipyynnön sekä korjausjäsennyksessä esiintyvän an-  
teeksipyynnön välillä. Pahoittelevia anteeksipyyntöjä käsittelen luvussa 3 ja korjaus-  
jäsennyksessä esiintyviä luvussa 4. Tein kahtiajaon kahdesta syystä. Ensinnäkin kor-  
jausjäsennyksessä esiintyviä anteeksipyyntöjä oli määrällisesti niin paljon, että kat-  
soin tarpeeksi sijoittaa ne omaan lukuunsa. Ne muodostavat lähes puolet koko aineis-  
tosta. Lisäksi nämä anteeksipyyntötapaukset ovat profiloituneet juuri tiettyyn kon-  
tekstiin ja käyttötarkoitukseen, ja aiemmissakin tutkimuksissa (esim. Robinson 2006)  
on ollut keskustelua siitä, onko korjausjäsennyksessä esiintyvä anteeksipyyntö todel-  
la pahoitteleva vai täysin konventionaalistunut teko.

Luokittelu on ollut hieman haasteellista ja ehkä yksinkertaistavaa, sillä  
jotkut tapaukset sisältävät useamman luokan piirteitä.

Konventionaalisuus ja rituaalisuus ovat käsitteitä, jotka tulevat toistumaan läpi  
tämän työn. Nykysuomen sanakirja antaa *konventionaalisuus*-hakusanalle määritel-  
män *tavaksi tullut*. Näin käsitan sen myös anteeksipyynnön yhteydessä: opittuna ta-  
pana. Rituaalinen ja konventionaalinen kuvailevat tässä työssä anteeksipyyntöjä,  
jotka ovat ”iskostuneet” henkilön alitajuntaan, ja ne saatetaan tuottaa siksi, että tiede-  
tään, että toinen odottaa niitä. Tai jos tehdään jotain, mikä muuten käsitettäisiin epä-  
kohteliaana tai sopimattomana käytöksenä, voidaan konventionaalinen anteeksipyyn-  
tö tuottaa jo ennalta, jolloin se on lähinnä väline oikeuttaa tällainen teko. VISK (§  
1199) tuo esiin rituaalistuneen kysymys-vastausparin tyyppiä: *Mitäs kuuluu?* Tällai-  
nen kysymys saattaa olla keino avata keskustelu, eikä välttämättä todellinen keino  
saada vastaus. Tällainen kysymys mahdollistaa monenlaisia jälkijäseniä, joista yksi  
tyyppi on rituaalinen vastaus tyyppiä (*Kiitos*) *hyvää*. Tällöin kysymyksen vastaanot-  
tajakin on tulkinnut kysymyksen rituaalinomaisena, eikä myöskään tuota siihen res-  
ponssia, jossa lähtisi todella avaamaan kuulumisiaan. Samaan tapaan *Anteeksi – Ei se  
mitään* -tyyppistä vierusparia voi ehkä joissain tilanteissa käsitellä rituaalistuneena.



Toinen termi, jota tulen käyttämään työssäni, on *affektisuus*. Affektisilla ilmauksilla tarkoitetaan sellaisia kielenaineiksia, joilla puhuja osoittaa suhtautumistaan tai asennoitumistaan puheenalaisen asiaan tai puhekumppaniinsa (VISK § 1707). Esimerkkeinä affektisista puhetoiminnoista, joissa affektisia ilmauksia herkästi esiintyy, ISK tuo esiin vastaanottajalle kohdistetut pyynnot ja kehotukset, arkaluontoisten asioiden esittäminen sekä syytökset, hellittelyt ja kiusoitteleet. Anteeksipyyntö on myös selkeästi affektisesti latautunut toiminta. Kuten Muikku-Werner esittää, anteeksipyyntö uhkaa sen tuottajan positiivisia kasvoja, sillä tuottaessaan sen hän samalla myöntää tehneensä toiselle jotain haittaa. Hän siis paljastaa asenteensa tapahtunutta kohtaan. Toisaalta anteeksipyyntö suojelee vastaanottajan kasvoja osoittaen hänelle tukea. Anteeksi pyytäminen onkin tasapainottelua omien kasvojen suojelun sekä toisen tukemisen välillä. (Mts. 1996: 66.)

## 2 Metodi ja teoriatausta

Metodina tutkimuksessani on keskusteluanalyysi. Keskusteluanalyysin perusajatus on, että vuorovaikutus on yksityiskohtiaan myöten järjestäytynyttä ja jäsentynyttä toimintaa (Hakulinen 1997: 14). Puheenvuorot liittyvät keskustelussa toisiinsa ja muodostavat sekvenssejä. Voimakkaimmin sekventiaalisuus näkyy vieruspareissa. Vieruspari tarkoittaa kahden lausuman muodostamaa jaksoa, jossa lausumat ovat vierekkäisiä ja eri puhujien esittämiä. Lisäksi nämä lausumat ovat järjestyneet etu- ja jälkijäseneksi siten, että etujäsen vaatii tietyn jälkijäsenen. Selkeitä esimerkkejä vieruspareista ovat esimerkiksi tervehdys ja vastatervehdys tai kysymys ja vastaus. (Schegloff & Sacks 1973: 295–296, suom. Raevaara 1997: 76).

Schegloffin ja Sacksin (1973: 296) mukaan vieruspari on:

- a) kahden puheenvuoron muodostama toimintajakso, jossa nämä puheenvuorot ovat
- b) vierekkäisiä
- c) eri puhujan esittämiä
- d) järjestyneet etujäseneksi ja jälkijäseneksi niin, että
- e) kunkintyyppinen etujäsen vaatii tietyn tyyppisen jälkijäsenen (tai yhden tietyn tyyppisen jälkijäsenten joukosta).

Vierusparin jälkijäsenen valikoitumista ohjaa preferenssijäsennys; kaikki mahdolliset jälkijäsenet eivät ole samanarvoisia. Preferoidut jälkijäsenet ovat tunnusmerkittäviä, sillä ne tuotetaan yleensä viivyttämättä ja ne ovat rakenteellisesti yksin-

kertaisempia kuin preferoimattomat eli tunnusmerkkiset vuorot. Yleensä siis preferoituja toimintoja pyritään suosimaan ja preferoimattomia välttämään. (Tainio 1997: 94.) Robinson (2004) on tutkinut anteeksipyyntöjä vieruspareina juuri preferenssijäsennyksen kannalta. Anteeksipyyntö voi esiintyä vierusparin etujäsenenä, jolloin sen preferoitu jälkijäsen kiistää ja preferoimaton myöntää anteeksipyytäjän loukanneen tätä jotenkin.

Keskustelunalyysin hyvänä puolena on ehdottomasti tutkittavien tilanteiden autenttisuus. Ongelmana on sen sijaan esimerkiksi aineiston rajattuus: autenttista aineistoa ei ole välttämättä riittävästi saatavilla kaikista tilanteista, sillä monissa tilannetyypeissä nauhoittaminen on (esim. tilanteen arkaluontoisuuden vuoksi) vaikeaa ellei mahdotonta. Useimmissa keskusteluntutkimuksissa aineistona ei olekaan kovin monta keskustelua samoista tilannetyypeistä, jolloin tuloksia on vaikea yleistää. Lisäksi tietoisuus tilanteen taltioinnista saattaa joskus vaikuttaa keskustelijoiden käyttäytymiseen. Omassa aineistossani se näkyy luultavimmin niin, että anteeksipyydetävät teot eivät ole kovin vakavia.

Käsittelen seuraavaksi sitä, miten anteeksipyyntöjä on tutkittu sekä kohteliaisuustutkimuksessa että keskustelunalyysin keinoin.

## 2.1 Anteeksipyyntö kohteliaisuustutkimuksessa

Anteeksipyyntöjä on tutkittu paljon kohteliaisuuden näkökulmasta (ks. esim. Coulmas 1981). Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteorian (1978) mukaan kohteliaisuuden ilmaisemisen perusmotiivi on kasvojen menettämisen uhka. Brown ja Levinson jakavat kasvot negatiivisiin ja positiivisiin. Negatiiviset viittaavat toiminnan vapautteen ja itsemääräämisoikeuteen ja positiiviset liittyvät minäkuvan arvostamiseen ja hyväksyntään. Kohteliaisuutta tarvitaan, kun oma käyttäytymisemme uhkaa jonkun toisen kasvoja. Kaikki kasvoja uhkaavat teot eivät kuitenkaan ole aina yhtä uhkaavia. Sama teko saattaa olla painoarvoltaan erilainen eri tilanteissa. Teon uhkaavuuden arviointiin vaikuttaa puhujien välinen sosiaalinen etäisyys, heidän valtansa toisiinsa nähden sekä kasvoja uhkaavan teon absoluuttinen luokitus kyseisessä kulttuurissa. Positiiviset kasvot kaipaavat vahvistusta. Ystävällisyys vahvistaa kuulijan tunnetta hyväksytyydestä ja turvallisuudesta. Myönteisten emootioiden ilmaiseminen onkin olennainen puoli positiivista kohteliaisuutta. Brownin & Levinsonin

mukaan anteeksipyyttäminen uhkaa puhujan positiivisia kasvoja, sillä puhuja joutuu myöntämään tehneensä jotain, mitä katuu.

Uudemmissa tutkimuksissa (esim. Watts 2003), kohteliaisuutta on alettu tarkastella yhä selvemmin tilannesidonnaisena ilmiönä. Tutkijat korostavat sitä, että ilmausten ja toimintatapojen tulkitseminen kohteliaaksi tai epäkohteliaaksi on viime kädessä subjektiivista ja että kohteliaisuus rakentuu vuorovaikutuksessa osallistujien yhteistyön tuloksena. Kohteliaisuutta tulisikin käsitellä aina tiettyyn tilanteeseen sopivana käytöksenä, ja analyysin tulisi kohdistua siihen, miten vuorovaikutustilanteen osallistujat itse tulkitsevat toistensa toimintaa. (Raevaara 2009: 311.) Itsekin lähdän liikkeelle tästä lähtökohdasta tarkastellessani anteeksipyyntöjä.

Olen myös tarkastellut käytös- ja tapaoppaita ja löysin Seppälän ja Virkkusen Käytös- ja tapatieto -teoksesta maininnan anteeksipyyntöstä: ”Anteeksipyyttämisen opettamisen tulee tapahtua jo pienille lapsille kodin piirissä. Vanhemmat voivat omalla esimerkillään osoittaa lapsille, ettei anteeksipyyntö ole hävettävän heikkouden merkki vaan eräs osoitus valmiudesta ottaa toiset ihmiset huomioon. Se ei suinkaan ole vain jossakin suhteessa alemmassa asemassa olevan ihmisen käyttäytymiseen kuuluvaa.” (1977: 189.)

Anteeksi pyytäminen on siis jo lapsuudessa opittu tapa ja keino osoittaa kohteliaisuutta. Kohteliaisuus onkin keskeinen osa anteeksipyyntöä ja kulkee myös läpi tämän työn. Oheisessa käytösoppaan sitaatissa tuodaan esiin myös sitä, miten ihmisten väliset valta- tms. sosiaaliset suhteet saattavat mahdollisesti vaikuttaa siihen, keneltä anteeksipyyntöä odotetaan ja keneltä ehkä ei. Tällainen pohdiskelu menee kuitenkin enemmän sosiolingvistiikan puolelle, enkä itse kiinnitä siihen tarkemmin huomiota. Tätäkin puolta anteeksipyyntöistä on kuitenkin tutkittu, kuten tulen aiempaa tutkimusta esitellessäni toteamaan.

## 2.2 Anteeksipyyntö keskustelunanalyysin näkökulmasta

Keskustelunanalyysiä hyödyntävää tutkimusta ei ole yleensä tehty kohteliaisuuden näkökulmasta, sillä kohteliaisuutta on pidetty ongelmallisena asiana tutkia ja jonkin ilmaisen kohteliaisuutta onkin yritetty määritellä esimerkiksi sen perusteella, miten suoraan tai epäsuorasti asia on ilmaistu (esim. Lappalainen 2009: 28). Kohteliaisuutta on pidetty asiana, jota ei voi tutkia pääsemättä henkilön ”pään sisään”. Tannerin mukaan kohteliaisuuden vuorovaikutusnäkemyksessä korostetaan sitä, miten kohte-

liaisuus syntyy vuorovaikutuksessa eli niissä tulkinnoissa, joita puhujat tekevät toistensa kielellisestä käytöksestä, ja miten nämä tulkinnat puolestaan tulevat esiin vuorovaikutuksen sekventiaalisessa kulussa (2012: 149). Kohteliaisuusaspektia ei voidakaan mitenkään sivuuttaa anteeksipyyntöä tutkittaessa. Kohteliaisuuden voi tässä tutkimuksessa käsittää tilanteeseen soveltuvana käytöksenä. Tärkeää on se, että kohteliaisuus muodostuu vuorovaikutuksessa.

Lisäksi esimerkiksi Johanna Ruusuvuori esittelee artikkelissaan tapoja, joilla affektisuutta ja tunteiden ilmaisua voi tutkia keskusteluanalyysin keinoin. Hän käy läpi aiempaa tutkimusta, ja tuo esiin, että keskusteluanalyttisessä tutkimuksessa tunne ja affektisuus käsitetään rakentuvan vuorovaikutuksessa (2013: 347).

Suomen kielessä anteeksipyyntöjä on tutkittu kielitieteellisesti hyvin vähän. Tekstintutkija Salli Kankaanpää (2006) on tutkinut pahoittelurakenteita eri organisaatioiden omissa nimissä kirjoitetuissa teksteissä. Hän toteaaakin, että pahoittelu ja pahoittelun syy kytketään tyypillisesti toisiinsa konjunktiolla *mutta* tai *että*. Kankaanpään käyttämä aineisto on kuitenkin hyvin erityyppistä kuin omani, sillä se on kirjallisista, institutionaalisista lähteistä ja omani autenttisista keskusteluista. Lisäksi Kankaanpään tutkimat pahoittelut ovat ainoastaan muotoa *olemme pahoillamme*, kun omassa aineistossani taas on enimmäkseen *anteeks(i)*-muotoisia anteeksipyyntöjä. Kankaanpää (2006) on kiinnittänyt tutkimuksessaan huomiota myös pahoittelun voimakkuuden korostamiseen, jota itsekin hieman tarkastelen. Useimmiten korostus tapahtuu intensiteettiadverbilla, kuten *tietenkin*. Omassa aineistossani pahoittelun voimakkuutta korostetaan esimerkiksi interjektioilla ja intensiteettiadverbiaaleilla.

Pirkko Muikku-Werner (1996 ja 1997) on tutkinut natiivien ja ei-natiivien suomenkielisten puhujien anteeksipyyntöjä. Hänen tutkimuksensa on toteutettu kyselylomakkeilla, ja tutkimus pohjautuu kansainväliseen puheaktitutkimukseen (CCSARP). Kuten Muikku-Werner (1997) itsekin toteaa, on kyselylomaketutkimus hieman ongelmallinen: ei voida tietää, ilmaisevatko lomakkeen vastaukset henkilöiden todellista käyttäytymistä. Tällainen tutkimus kuvaa sitä, miten henkilöt ajattelevat toimivansa tietyssä tilanteessa eikä sitä, miten he todella toimivat. Lisäksi non-verbaaliset sekä prosodiset viestintäkeinot jäävät puuttumaan. Muikku-Wernerin tutkimuksessa ilmenee, että repertuaari ”perus”anteeksipyyntöön on natiiveilla ja ei-natiiveilla samanlainen. Hän toteaa, että natiiveille on helpompaa vahvistaa anteeksipyyntöjä käyttämällä mm. huudahduksia ja vahvistussanoja. Ei-natiivien on hankalaa löytää tähän keinoja (mts. 144).

Anteeksipyynnöistä on kansainvälisesti tehty paljon tutkimusta. Ogiermann (2009) toteaa sen olevan pyynnön ohella yksi pragmatiikan tutkituimmista puheakteista. Yksi syy sen kiinnostavuuteen on se, että se on affektisesti latautunut puheakti ja hyvin tärkeä keino ylläpitää sosiaalista harmoniaa. Aiemmissa tutkimuksissa aineistoa on kerätty mm. roolileikeillä (Márquez Reiter 2000), sekä kyselylomakkeilla (Olshtain & Cohen 1983). On myös useita monikulttuurisia tutkimuksia, joissa on tehty vertailua eri kielten anteeksipyyntöstrategioiden välillä (esim. Márquez Reiter 2000). Puhtaasti keskustelunanalyyttistä tutkimusta on kuitenkin anteeksipyynnöistä melko vähän.

Keskustelunanalyyttisen tutkimuksen anteeksipyynnöistä tehnyt Jeffrey D. Robinson (2004) on tutkinut englanninkielisiä anteeksipyyntöjä aidoissa keskustelutilanteissa sekvenssijäsennyksen kannalta, eli hän tarkastelee sitä, onko anteeksipyyntö vierusparin etujäsenenä sekä myös niiden vastaanottamista preferenssijäsennyksen kannalta. Robinsonin mukaan anteeksipyyntö tavoittelee tai kutsuu responssia. Tulen pohtimaan tätä väitettä sekä paljolti hänen tutkimukseensa verraten tutkin itsekin jonkin verran myös sitä, onko jokin responssi anteeksipyyntöön preferoidumpi kuin toinen. Sosiologi Erving Goffmanin (1971) mukaan anteeksipyyntö sisältää aina väitteen siitä, että toista on loukattu. Robinsonin mukaan preferoitu responssi lieventää tai kieltää tämän väitteen. Preferoimaton responssi taas ilmaisee, että vahinkoa on aiheutunut (2004: 2). Responssien preferenssiä tutkiessaan Robinson kiinnittää huomiota esimerkiksi vuorojen muotoiluun (tauot, epäröinti). Preferoitua responssia anteeksipyyntöön Robinson kutsuu termillä *absolution*; suoraan suomennettuna synninpäästö. Se ilmaisee, että anteeksipyyntö on riittävä ja tilanne näin ollen loppuunkäsitelty. Esimerkkinä Robinson tuo responssit *it's okay* sekä *it's alright*. Robinson myös mainitsee tämän olevan hänen aineistonsa yleisin responssityyppi anteeksipyyntöön. Robinsonin mukaan tällainen responssi tekee kaksi asiaa yhdellä kertaa: se sekä ilmoittaa vastaanottaneensa tiedon siitä, että mahdollinen rike on tapahtunut, mutta kuitenkin ilmoittaa, että todellisuudessa anteeksipyynnön vastaanottaja ei ole kokenut rikettä tapahtuneen. Näin ollen ne toimivat vakuuttamassa anteeksipyöntäjälle, että *mahdollista* rikettä ei ole käsitetty *todellisena* rikkeenä. Tämä tulee Robinsonin mukaan selkeiten ilmi silloin, kun responssi sisältää laajennuksen, jossa anteeksipyynnön tarvetta minimoidaan tai se kielletään kokonaan (mts. 2004: 15). Toinen Robinsonin esiin tuoma preferoitu responssi anteeksipyyntöön on kieltohakuinen: joko pelkkä kieltosana tai *no problem* -rakenne.

Myös Schegloff (2005) on käsitellyn anteeksipyyntöjä (engl. *sorry*) artikkelissaan. Myös hän tuo esiin sen, että anteeksi pyytämällä henkilö myöntää syyllisyytensä tapahtuneeseen rikkeeseen (mts. 459). Hän on jossain määrin käsitellyt myös anteeksipyyntöön responsseja ja tuo anteeksipyyntöön hyväksyvänä responssina esiin *no problem* -rakenteen, jota voi myös seurata laajennus, jossa edelleen minimoidaan aiheutunutta haittaa (mts. 460). Schegloff tuo artikkelissaan esiin myös keskusteluanalyysissä usein käytetyn käsitteen *stance* eli asennoituminen tai asenne. Se on hänen mukaansa yksi tärkeimpiä käsitteitä, kun puhutaan erilaisista sosiaalisista ongelmista: se, millaisella asenteella ihmiset suhtautuvat tapahtuneeseen rikkeeseen, sen kontekstiin ja heihin, jotka ovat tapahtuneessa osallisina. (2005: 450).

Suomen kielessä anteeksipyyntöön vastaamisesta en ole löytänyt aiempaa kielitieteellistä tutkimusta, mutta olettaisin, että yleinen ja myös preferoitu responssi voisi olla *ei (se) mitään* tai *ei se haittaa*. Tämähän tuotiin esiin myös Sirkka Lassilan käytösoppaassa, katkelmassa, jota käsittelin luvussa 1.1. Preferoitu responssi anteeksipyyntöön olisi siis valenssiltaan negatiivinen eli siis erimielinen. Preferenssin tutkimus on keskittynyt sellaisiin tilanteisiin, joissa samanmielinen responssi on preferoitu, esimerkiksi kutsut, pyynnot ja tarjoukset. Erimielisyyden preferenssiä on kuitenkin myös tutkittu, ja se pätee myös esimerkiksi tilanteissa, joissa toinen henkilö kritisoi itseään (ks. esim. Pomerantz 1984). Lisäksi Schegloff (1988) on tuonut esiin tietyn tarjoustyyppin, jossa kieltäytyminen on preferoitua (esimerkiksi viimeisen kakku-palan tarjoaminen ruokapöydässä).

Robinson (2004) tuo tutkimuksessaan esiin sitä, että erimielisyyden tai samanmielisyyden sijaan anteeksipyyntöön jälkijäseniä tarkastellessa tulisi kiinnittää huomiota henkilöiden sosiaalisiin suhteisiin ja siihen, mikä vastaus tukee toisen henkilön kasvoja (vrt. Brown & Levinson 1987) ja luo sosiaalista solidaarisuutta. Tällaiset asiat ovat tietenkin kulttuurisidonnaisia, ja kuten Schegloff (1988) on tuonut ilmi, voi kulttuuri muokata myös sekvenssijäsennystä.

*Ei se mitään* -responssi ei varmasti kuitenkaan ole ainoa preferoitu responssi anteeksipyyntöön. Preferoituna voi varmasti pitää myös responssia, jossa eksplikoitaisiin selvästi, että annetaan anteeksi. Tämä saattaa kuitenkin olla harvinaisempi responssityyppi, sillä aineistossani ei tällaisia tapauksia ole. Se saattaa toisaalta johtua myös siitä, ettei aineistostani löydy kysymysmuotoisia anteeksipyyntöjä (esimerkiksi *annatko anteeksi?* tai *voitko antaa anteeksi?*), joiden rakenne selkeästi hakee tämäntyyppistä responssia. Varmasti preferoitu responssi kuitenkin on sellainen, jos-

sa ilmaistaan, että anteeksipyyntö on riittävä. Schegloff itse ei kuitenkaan puhu preferenssistä anteeksipyyntöön responssien yhteydessä, ja olenkin miettinyt, onko preferenssin käsite tässä kohtaa tarpeen, vai tuleeko anteeksipyyntösekvenssejä tarkastella enemmänkin tilannekohtaisesti.

Schegloff (2005) on pohtinut myös sitä, milloin anteeksipyyntöön syy eksplikoidaan ja milloin anteeksipyyttäjä luottaa siihen, että se on siinä tilanteessa muutenkin selvää. Hän tuo myös esiin sen, että joskus henkilö, jolta pyydetään anteeksi, joutuu kysymään anteeksipyyntöön syytä. Omassa aineistossani tällaisia tapauksia ei ole, mutta tulen itsekkin pohtimaan sitä, milloin pahoittelun syy eksplikoidaan ja milloin ei.

Sekä Karin Aijmer (1996) että Mats Deutschmann (2003) ovat tutkineet anteeksipyyntöjä englanninkielisessä keskustelussa. Molempien tutkimusten aineisto on laajoista keskustelukorpuksista, mutta metodi enemmänkin sosiolingvistinen kuin keskustelunanalyttinen. Aijmer (1996) on tehnyt anteeksipyyntöistä luokittelua muun muassa rakenteen ja sekventiaalisen sijainnin perusteella. Aijmer toteaa, että anteeksipyyntöön ilmaus muodostaa anteeksipyyntövuoron ytimen ja siihen voidaan lisätä erilaisia rakenteita. Anteeksipyyntöä voi Aijmerin mukaan seurata esimerkiksi anteeksipyyntöä perusteleva, sen oikeuttava tai anteeksipyyntöön aiheen spesifioiva rakenne. (Mts. 91.) Aijmer on myös luokitellut anteeksipyyntöt *retrospektiivisiin* ja *ennakoiviin* sen mukaan, onko pahoiteltava teko jo tapahtunut vai vasta tulossa (mts. 98).

Deutschmannin tutkimuksen aineisto on hyvin laaja ja autenttisista keskusteluista. Se on kerätty laajasta keskustelukorpuksesta, joka on litteroitu yksinkertaistetaan niin, että prosodisia seikkoja ei pysytä tässä tutkimuksessa huomioimaan ollenkaan, minkä Deutschmann itsekkin tuo esiin suurena puutteena. Tutkimuksessa tulee ilmi paljon sosiologisia seikkoja ja Deutschmann kiinnittääkin huomiota keskustelijoiden välisiin suhteisiin ja sosiaalisiin statuksiin sekä tutkii eroja esimerkiksi miesten ja naisten tuottamien anteeksipyyntöjen välillä sekä kahden- ja useamman henkilön välisissä keskusteluissa. Tutkimuksessa on kuitenkin tehty myös havaintoja, joihin saatan verrata omasta aineistostani esiin tulleita seikkoja.

Olshtain & Cohen (1983) ovat tehneet kulttuurienvälistä vertailua eri kielten anteeksipyyntöjen välillä ja jaotelleet anteeksipyyntövuoron viisi eri semanttista rakennetta:

1. anteeksipyyntöön ilmaus

2. selitys tapahtuneesta
3. vastuunottamisen ilmaus
4. lupaus tilanteen korjaamisesta /vahingon korvauksesta
5. lupaus siitä, että tilanne ei tule toistumaan.

Nämä rakennetyypit voidaan jaotella alakategorioihin eri tavoin eri kielissä. Lisäksi tulee ottaa huomioon, että eri kielissä ja kulttuureissa saattaa olla käytössä muitakin anteeksipyyntöstrategioita näiden lisäksi. Anteeksipyyntö painokkuutta voidaan korostaa yhdistämällä samaan vuoroon useampia kuin yksi näistä rakenteista (Olshtain & Cohen 1983: 52). Omassa aineistossani eksplisiittisen anteeksipyyntö seurassa esiintyy selityksiä (2), vastuunottamisen ilmauksia (3) sekä tilanteen korjaamisen lupauksia (4). Selitykset ovat näistä selvästi yleisimpiä. Selityksiä ovat aikaisemmin keskusteluanalyttisesti tutkineet ainakin Heritage (1988), jonka aineisto on arkikeskusteluista sekä suomeksi Raevaara (2009) institutionaalisista kioskiasioinneista. Aineistossani ei ole tapauksia, joissa anteeksipyyttäjä lupaisi, ettei anteeksipyydettävä teko tule toistumaan (kohta 5). Tällainen lupaus onkin tilannespesifi: se voidaan eksplikoida vain silloin, kun anteeksipyydettävä teko on sellainen, jonka tekijä olisi voinut välttää ja usein sellainen, joka on toistunut useammin kuin kerran (Márquez Reiter 2000: 54). Myös lupaus tilanteen korjaamisesta (kohta 4) on tilannespesifi: se tulee kyseeseen vain, kun fyysinen loukkaantuminen tai muu konkreettinen vahinko on tapahtunut.

Muikku-Werner (1996) toteaa, että vastuunottamisen ilmauksia esiintyy usein silloin, jos henkilöt tuntevat toisensa hyvin. Omassa aineistossani on kaksi tapausta, joissa anteeksipyyntöä seuraa vastuunottamisen ilmaus. Toinen on arkikeskustelusta (esimerkki 17) ja toinen Kela-asioinnista, jossa *ei ollut tarkoitus* -lause seuraa anteeksipyyntöä. Siinä myönnetään syyllisyys samalla ilmaisemalla, että teko ei ollut tahallinen.

Sekventiaalisuuden kannalta anteeksipyyntö on mielenkiintoinen tutkittava. Anteeksipyyntö saattaa motivoitua keskustelukumppanin edellisestä vuorosta (esimerkiksi syytöksestä) tai toisaalta esimerkiksi henkilön fyysisestä teosta. Tällöin anteeksipyyntö toimii vierusparin jälkijäsenenä. Etujäsen voi olla joko kielellinen tai fyysinen teko tai jonkin asian tekemättä jättäminen. Toisaalta myös anteeksipyyntö sekä sitä seuraavan, anteeksipyyntö hyväksyvän tai hylkäävän vuoron voidaan kat-



soa muodostavan vierusparin. Aineistoni perusteella anteeksipyyntö saattaa siis toimia vierusparissa sekä etu- että jälkijäsenenä.

### **3 Anteeksipyynnön konteksteja**

Tässä luvussa käsittelen eksplisiittisen anteeksipyynnön esiintymiskonteksteja. Olen luokitellut aineistoni anteeksipyynnot sen mukaan, millaisiin toimintoihin tai tapahtumiin reagoidaan anteeksi pyytämällä. Luokittelun avulla haluan kartoittaa, minkä tyyppiset tilanteet vaativat eksplisiittisen anteeksipyynnön sekä selvittää, miten erityyppiset tilanteet vaikuttavat anteeksipyyntövuoron rakenteeseen. Luokittelussa olen hyödyntänyt Aijmerin (1996) sekä Deutschmannin (2003) omissa tutkimuksissaan käyttämiä luokitteluja. Näissä tutkimuksissa on esiintynyt myös sellaisia luokkia, joihin sopivia tapauksia ei aineistossani ole, ja varmaa onkin, että tässä työssä eivät tule ilmi kaikki mahdolliset anteeksipyynnön kontekstit. Tilanteita, joissa anteeksipyyntö tuotettaisiin preferoimattoman responssin edellä esimerkiksi silloin, kun joudutaan kieltäytymään tarjouksesta, ei omasta aineistostani löydy. Myöskään myöhästymisen pahoitteluja (vrt. kuitenkin esimerkki 20) tai todella vakavien rikkeiden motivoimia anteeksipyyntöjä ei ole aineistossani. Aineistoni fyysisetkin tapaukset ovat todella lieviä. Tietoisuus nauhoittamisesta saattaa vaikuttaa keskustelijoiden käyttäytymiseen. Kuten Tannerkin (2012: 58–59) toteaa, erityisesti tutkittaessa interpersonaalista vuorovaikutusta ja kohteliaisuutta voi nauhoittaminen olla ongelmallista: ihmiset saattavat käyttäytyä tavallista kohteliaammin tietäessään, että heitä nauhoitetaan, jolloin ainakin suurin epäkohteliaisuus suodattuneeksi pois – varsinkin, jos kyseessä ovat institutionaaliset asiointitilanteet.

Aloitin tarkastelun siis selkeästi pahoittelevassa funktiossa olevista anteeksipyynnöistä, joita käsittelen tässä luvussa. Etenen luvun sisällä konventionaalituneilta vaikuttavista anteeksipyynnöistä kohti intensiteetiltään ja affektiltaan voimakkaampia anteeksipyyntöjä, jotka ovat usein muodoltaan elaboroidumpia ja sisältävät selittelyä sekä mahdollisesti tilanteen korjaamisen lupauksia sisältäviä. Samoin tilanteet, jotka anteeksipyynnön motivoivat, etenevät lievemmästä vakavampaan. Kuitenkin tulee huomata, että aineistossani ei ole todella vakaviksi luokiteltavia tilanteita. Alaluku 3.6 tekee poikkeuksen luokitteluun – siinä esiintyvät anteeksipyynnot ovat joko humoristisia tai ironisia ja niitä ei ole tarkoitettu todellisuudessa pa-

hoitteleviksi. Olen ottanut ne mukaan tarkasteluun, sillä ne luovat kuvaa siitä, millaisissa ei-pahoittelevissa funktioissa anteeksipyyntö voi esiintyä.

Sosiolinguistisessa tutkimuksessaan anteeksipyyntöjä tarkasteleva Fraser (1981: 266) toteaa, että rituaalisen ja aidon anteeksipyyntöjen raja saattaa olla häilyvä, koska ne saattavat motivoitua molemmista perspektiiveistä. Anteeksipyyntö saattaa olla sekä opittu teko, joka tuotetaan, jottei puhuja vaikuttaisi epäkohteliaalta, mutta siinä saattaa olla myös puhujan todellisia tunteita mukana.

Myös Seppälän ja Virkkusen Käytös- ja tapatieto -teoksessa tuodaan esiin anteeksipyyntöjen eri konteksteja näin: ”Tilanteet, joissa anteeksipyyntö on tapana esittää, voivat vaihdella suuresti. Kyseessä voi olla toisaalta hyvin vakava toista ihmistä vastaan tehty rike, toisaalta vähäinen häiriö. Esim. varpaille tallomisen jälkeen anteeksipyyntö tuottamalla henkilö välttyy vaikuttamasta eristäytyneeltä ja työkeältä.” (1977: 189).

Lievissä anteeksipyyntötapauksissa anteeksipyyntö saatetaan siis esittää nimenomaan siksi, että henkilö tietää, että sitä häneltä odotetaan. Kuitenkin hän samanaikaisesti saattaa todella tuntea katumusta teostaan. Tuleekin mieleen, että onko lopulta edes tärkeää miettiä sitä, onko anteeksipyyntö tuotettu tuntien suurta katumusta vai ainoastaan siksi, että henkilö haluaa toimia kohteliaasti, jos vastapuoli kokee sen riittävänä kyseisessä tilanteessa.

Fraser (mts.) toteaa myös, että rituaalinen anteeksipyyntö saatetaan tuottaa silloin, kun sen tuottaja ei tosiasiallisesti ole vastuussa tapahtuneesta. Aineistossani on yksi tällainen tapaus Kelan puhelinpalvelusta, jossa virkailija pahoittelee huonoa puhelinlinjaa, vaikkei tietenkään ole siihen syyllinen.

Se, mikä on kenenkin mielestä vakava teko, on joskus tulkinnanvaraista. Esimerkiksi toiselle täysin arvottomalta vaikuttava tavara voi olla toiselle korvaamaton. Tärkeintä anteeksipyyntötilanteissa on varmasti kuitenkin se, että sekä anteeksipyyntäjä että pyydetty ovat samalla tasolla tilanteen vakavuuden suhteen ja toimivat sen mukaisesti.

### 3.1 Fyysinen, tahaton teko

Tämän alaluvun anteeksipyyntöt motivoituvat erilaisista tahattomista teoista. Niitä ovat yskiminen sekä tilaan liittyvät rikkeet. Yhteistä tapauksille on se, että niistä ei koidu suurta haittaa toiselle ja myös anteeksipyyntöt vaikuttavat melko konventio-

naalistuneilta. Anteeksipyyntövuoro koostuu näissä tapauksissa joko pelkästä eksplisiittisestä anteeksipyynnöstä tai sen kanssa voi myös esiintyä selitys tapahtuneesta.

### 3.1.1 Yskiminen

Yskiminen on aineistossani yksi anteeksipyynnön laukaiseva tekijä. Esimerkiksi Deutschmann (2003) kutsuu sitä termillä *social gaffe* eli sosiaalseksi virheeksi tai kömmähdykseksi, samoin kuin esimerkiksi aivastamista. Tällaisia tapauksia on aineistossani seitsemän kappaletta. Kaikki ovat institutionaalisista tilanteista. Saattaa siis olla, että yskimistä ei niin usein pahoitella arkikeskusteluissa; toki yleistyksiä on vaikea tehdä. Toisaalta myös Deutschmannin (2003) aineisto on antanut samankaltaisia tuloksia.

Yskimistä ei voi pitää kovin vakavana rikkeenä, se on tahaton teko eikä aiheuta toisille varsinaista harmia, yleensä se vain hetkeksi katkaisee keskustelun. Tilanne kuitataankin yleensä melko nopeasti anteeksipyynnön ja preferoidun responssin muodostamalla vierusparilla. Deutschmann (2003) on luokitellut yskimisestä johtuvat anteeksipyynnot rituaalistuneisiin anteeksipyyntöihin: hänen mukaansa ne eivät osoita puhujan todellisia tunteita, vaan ovat kaavamaisia, opittuja kohteliaisuuskeinoja. Hän kutsuu niitä myös nimellä ”*casual apology*” eli ikään kuin rennoiksi tai huolettomasti tuotetuiksi. Oman aineistoni tapaukset eroavat Deutschmannin tutkimustuloksista siinä, että niissä annetaan usein jokin selitys yskimiselle, kun taas Deutschmannin aineistossa yskimiset kuitataan yleensä pelkällä eksplisiittisellä anteeksipyynnöllä, eikä anteeksipyynnön syyhyn mitenkään viitata.

Kaikissa aineistoni yskimistapauksissa anteeksipyyntö tehdään *anteeks(i)*-sanalla. Tilanteiden institutionaalisuus saattaa tässä olla yksi merkitsevä tekijä, mutta tämä saattaa olla myös sattumaa. Intensiteettisanoja ei yskimistapauksissa käytetä anteeksipyynnön vahvistamiseen, mutta anteeksipyyntöä saattaa seurata affektinen ilmaus kuten seuraavassa esimerkissä, joka on Kelan puhelinpalvelusta.

(1) K0147

01 V: Kela (.) asiakaspalvelu Hei↑ni↑ Nyman.  
02 (1.0)  
03 A: no täs on Erja Hietajaakkola päivvää.  
04 V: ↑päivvää↑ ↓päivvää↓.  
05 A: ↑sem:mosta↑ kyssysin noista köh **anteeksi**; (.)  
06 kö[h krm (.) piti ↓just↓ ruetas [(selittämää) hehheh

07 V: [ei mittää. [ehh he he he [he he .hh  
 08 A: [.hh ↑nin  
 09 tota↑ .hh näitä mmhh hahh ↑mat↑kakorvauksia näistä .mhhh

Tämä katkelma alkaa heti puhelun alusta. Rivillä 5 asiakas on juuri aloittamasta kysymystä, josta olisi muodostumassa soiton syy. Vuoro kuitenkin keskeytyy, kun hän yskii. Tässä yskimisen pahoittelu tehdään *anteeksi*-sanalla ja sitä seuraa affektinen jatko, jossa asiakas osoittaa harmistumistaan siitä, että häntä rupesi juuri tällä hetkellä yskittämään. Affektisuus syntyy äänenpainosta: asiakas painottaa sanaa *just* ja hän kuulostaa harmistuneelta. Anteeksipyydettävää tekoa lieventävä, Robinsonin (2004) termin preferoitu, responssi on tuotettu heti anteeksipyyntöä jälkeen ja menee harmistumisen ilmauksen kanssa päällekkäispuhunnaksi. Tämän jälkeen molemmat ryhtyvät nauramaan, jonka jälkeen asiakas pääsee jatkamaan kesken jäänyttä vuoroaan riviltä 9 alkaen. Yskimiseen liittyvät anteeksipyyntöt kuittaantuvat yleensä nopeasti, kuten tässäkin esimerkissä nähtiin.

Yskimistä saatetaan joissain aineistoni tapauksissa selitellä esimerkiksi flunssalla tai vilustumisella, joka joissain tilanteissa saatetaan saada liitettyä aiemmin esiintyneeseen puheenaiheeseen. Seuraava katkelma on eläinlääkärin vastaanotolta, ja siinä anteeksipyyntöä seuraa selitys.

(2) SG436 4.rokotus  
 OM=koiran omistaja  
 EL=eläinlääkäri

01 OM: joo (.) @mennääks me Milla (siihe) (.)  
 02 mennää (.) tule@  
 03 (3.0) ((vie koiran pöydälle))  
 04 OM: (---) ((puhuu hiljaa koiralle))  
 05 (4.0)  
 06 OM: (--) ((koiralle))  
 07 (1.0)  
 08 EL: köh KÖh (.) .nff (.) n::noin. (0.5)  
 09 **anteeks** mul on karsee (0.5) <fluns[sas>  
 10 OM: [aa  
 11 [joo  
 12 EL: [sen takia m- ei o< ei o kyllä< (0.6)  
 13 <£sikainfluenssa> [mutta ihan (.)  
 14 OM: [£joo hhh hh£  
 15 EL: .h £ihan tavallinen kausil[unssah£  
 16 OM: [£joo (.)  
 17 joo (.) joo£  
 18 EL: .nff n:oi::n

Tässä katkelmassa eläinlääkäri tutkii koiraa omistajan puhuessa samalla tälle hiljaisella äänellä. Eläinlääkäri yskii ja niiskuttaa rivillä 8, minkä jälkeen tuottaa anteeksi-

pyynnön sekä selityksen yskimiselle. Selitys sisältää affektisen ilmauksen *karsee*, jolla eläinlääkäri kuvailee flunssan voimakkuutta tai tuntemustaan siitä. Omistaja tuottaa tähän vaimeasti tuotetun *aa joo* -responssin, jolla lähinnä ilmaisee vastaanotaneensa uuden tiedon. Se ei siis niinkään toimi responssina anteeksipyyntöön vaan sitä seuranneeseen selitykseen. Omistajan vuoro menee kuitenkin kokonaan päällekkäispuhunnaksi, sillä eläinlääkäri aloittaa uuden vuoron, joka alkaa selityksen muotoisena *sen takia m-*. Hän kuitenkin tekee itsekorjauksen ja aloittaa uudelleen selvittämään flunssansa laatua. Tämän keskustelun aikaan sikainfluenssa on saattanut olla paljon esillä, ja ehkä eläinlääkäri haluaa omistajan tietävän, että kyseessä on *ihan tavallinen kausilunssa* (rivi 15), ettei tämä pelkäisi saavansa tartuntaa ainakaan vakavampaan flunssaan. Toisaalta eläinlääkäri tuottaa riviltä 13 alkaen sikainfluenssaan liittyvät vuorot hymyillen ja myös omistaja tuottaa omat *joo*-responssinsa hymyillen. Luultavasti hymyily on eläinlääkärin keino merkitä vuoro vitsiksi. Huumori saattaa olla keino keventää tunnelmaa.

Tässä esimerkissä anteeksipyyntöön responssina on *aa joo* -vuoro, joka ainoastaan ilmaisee anteeksipyyntöön tulleen vastaanotetuksi ja olisi Robinsonin (2004) mukaan preferoimaton responssi. Kuitenkaan tämä ei aiheuta keskusteluun ongelmaa, ja keskustelussa päästään melko pian eteenpäin, ja rivin 18 kohdalla eläinlääkäri jatkaa koiran kanssa. Omistajan myöhempi hymyily saattaa myös viestiä eläinlääkärille, että anteeksipyyntö on ollut riittävä.

Molemmissa esittelemissäni yskimistapauksissa anteeksipyyntö saa siis laajennuksen. Aineistoni seitsemästä tapauksesta ainoastaan yhdessä anteeksipyyntö ei saa laajennusta. Mistä tämä kertoo? Sen ei ainakaan suoraan voi katsoa olevan keino voimistaa pahoittelua. Se saattaa olla keino saada aikaan keskustelua tai sillä lievennetään tekoa. Useimmiten laajennus eksplikoi sitä, että asiakkaalla on flunssa. Flunssan saaminenhan ei ole kenenkään ”syytä” tai edes toivottu asia. Yskeminen saatetaan siis laittaa flunssan ”piikkiin” ja näin korostaa sen tahattomuutta. Toisaalta flunssaan viittaaminen tehdään usein uutiseksi muotoiltuna. Siitä saadaan joskus topiikki tulevalle keskustelulle. Aineistossani on esimerkki kampaamosta, jossa asiakas yskiessään puhuu flunssasta sekä viittaa saaneensa sen ehkä sienestäessään, mistä on aiemmin ollut puhetta. Näin puheenaiheet litittyvät toisiinsa.

Edellisessä käsittelemässäni esimerkissä laajennuksen voisi myös katsoa olevan keino luoda huumoria. Kioskiasiointien selityksiä tutkinut Raevaara (2009: 258) toteaa niiden usein olevan keino aloittaa asioinnin rutiinia rikkovia rupattelujaksoja.

Tällaista merkitystä niillä näyttäisi olevan myös omassa aineistossani, ainakin lievimmissä anteeksipyyntötapauksissa. Tällöin selitykset tuotetaan usein hymyilevällä äänensävyllä tai nauraen. Selitykset ovatkin monikasvoisia: niillä voidaan sekä puolustaa odotustenvastaista tekoa että poiketa rutiineista.

Anteeksipyyntö saattaa siis yskimistapauksissa jäädä vaille anteeksipyydettävää tekoa lieventävää responsia, jota Robinson artikkelissaan (2004) kutsuu *preferoiduksi*. Se, että anteeksipyyttäjä ei myöskään lähde näissä tilanteissa tällaista responsia hakemaan esimerkiksi tuottamalla lisää selityksiä, saattaa kieliä siitä, ettei hän itsekään pidä tekoaan kovin vakavana, vaan anteeksipyyntö on konventionaalistunut ja sen tuottamalla noudatetaan hyviä käytöstapoja.

Yskimiseen suhtaudutaan usein aineistossani huumorilla, kuten edellisissäkin esimerkeissä nähtiin. Sitä saattaa seurata naurua tai hymyilyä tai jokin vitsaileva vuoro. Tämän voisi katsoa viittaavan siihen, ettei pahoiteltava teko ole kovin vakava. Kuitenkin nauraakin voi monella tapaa (hermostunut nauru, tekonauru, ks. esim. Haakana 1995), ja kuten myöhemmin tässä tutkimuksessa tulee ilmi, nauru ja huumori voivat esiintyä myös vähemmän konventionaalistuneilta vaikuttavien anteeksipyyntöjen yhteydessä lieventämässä tilanteen vakavuutta.

Kahdessa aineistoni yskimistapauksista anteeksipyyntö on muotoa *anteeks(i) vaan*. Sävyartikkeli *vaan ~ vain* tuo lausumaan vähättelyn sävyn (VISK § 828). Se kertoo siitä, että anteeksipyydettävää tekoa ei pidetä kovin vakavana sekä tukee väitettä siitä, että anteeksipyyntö on konventionaalistunut teko.

### 3.1.2 Fyysinen, tilaan liittyvä teko

Tahattomaan tekoon liittyvä anteeksipyyntö saattaa motivoitua myös fyysisestä, tilaan liittyvästä rikkeestä. Tällaisia tapauksia on aineistossani kaksi, ja ne ovat arki-keskusteluista. Yhteistä niille on, että fyysinen teko on tahaton, se ei ole kovin vakava, eikä aiheuta toisille juurikaan vahinkoa. Institutionaaliset tilanteet ovat usein rauhallisia, kahden hengen välisiä tilanteita, joissa tällaisia fyysisiä rikkeitä luultavasti sattuu harvemmin.

Seuraava esimerkki on kasvokkaikeskustelusta, jossa on mukana kolme n. 16-vuotiasta tyttöä, jotka ovat kaveruksia ja paistavat vohveleita ja tekevät läksyjä keittiön pöydän ääressä.

(3) Sg 120 Läksiä ja vohveleita

01 Oona : =jos tos:, tossa, ai?, no(h)o:?,h ((Milja kävelee  
02 Oonan taitse paikalleen tönäisten tätä vähän))  
03 (1.5)  
-> Milja: no ↑sori:,  
05 (1.5) ((tytöt jatkavat läksiäjen tekoa ja vohvelien  
paistoa))  
06 Oona : ei se mitää,  
07 Oona : jos,h toss\_on, neliösenttejä, tos on kymmenii,  
08 .hh neliösenttejä; (.) ja toss#\_o satoi  
09 neliösenttejä#.

Oona tekee läksiä kirjoittaen juuri jotain kirjaansa keittiön pöydän ääressä sekä samalla tehtävästä puhuen, kun Milja kävelee hänen takaansa ja tönäisee tätä vähän niin, että samalla kynä Oonan kädessä heilahtaa ja hän joutuu pyyhimään kirjaansa tulleen sotkun. Käden heilahduksen aikana Oona tuottaa moittivan *no*-partikkelin, jota naurahdus lieventää. Milja tuottaa rivillä 4 anteeksipyyntöä, joka koostuu lausumapartikkelista *no* sekä pahoittelusanasta *sori*, jonka loppuäänne on venytetty. *No*-partikkelin käyttö saattaa motivoitua Oonan edellisestä vuorosta, jossa se myös esiintyy. *No* on puhutussa kielessä kaikkein yleisimpiä partikkeleita (VISK § 808). Se on myös monikäyttöinen – se saattaa esiintyä esimerkiksi voimakkaasti samanmielisten tai toisaalta erimielisten vuorojen alussa tai merkitä siirtymää (VISK § 1036). Tässä kontekstissä *no*-partikkeli tuo epäaitouden vaikutelman anteeksipyyntöön. Myös esimerkissä 20 on *no sori* -muotoinen anteeksipyyntö, jossa tarkoituksena ei kuitenkaan vaikuta olevan pyytää anteeksi, eli epäaitouden vaikutelma on myös siinä läsnä. *No*-partikkeli saattaa tuoda anteeksipyyntöön myös tarpeettomuuden vaikutelman. Eli henkilö voi kokea, ettei hänen todellisuudessa pitäisi pahoitella, mutta toisen aloitteesta hän sen tekee.

Anteeksipyyntö saa *ei se mitään* -responssin rivillä 5, jonka jälkeen asia katsotaan loppuun käsitellyksi ja keskustelu päätee etenemään niin, että Oona jatkaa rivin 1 keskeytynyttä vuoroaan riviltä 7 alkaen. Tällainen responssi ilmaisee, että anteeksipyyntö on riittävä. Siinä tehtyyn rikkeeseen viitataan *se*-pronominilla ja eksplikoidaan, että virhe on tapahtunut, mutta se ei haittaa. Eli mahdollinen anteeksipyyntöön epäaitous ei ilmeisesti välity sen vastaanottajalle. Responssi tuotetaan ilman takeltea tai empimistä, mutta vuorojen välissä on pitkätkö tauko. Yleensä tällainen tauko ennakoii preferoimatonta jälkijäsentä, mutta tässä tapauksessa niin ei näytä olevan. Anteeksipyyntö näyttäisi tässä tapauksessa toimivan vieruspareissa sekä etu- että jälkijäsenenä. Jälkijäsenenä se näyttäisi toimivan responssina rivin 1 moittivaan *ai*

*noh* -lausumaan, kun taas etujäsenenä sitä seuraavaan riviin 6 *ei se mitää* -responssiin.

Toinen aineistoni tämän luokan esimerkki, jota en tässä käsittele tarkemmin, on samasta keskustelusta kuin esimerkki 37. Anteeksipyynnön motivoi se, että sen tuottaja istuu tiellä, kun vieressä istuva henkilö ojentaa hänen ohitseensa valokuvaa toiselle. Minkäänlaista vahinkoa ei siis synny, ja tilanne korjaantuu samanaikaisesti pahoittelun kanssa, anteeksipyytäjän siirtyessä hieman taaksepäin. Tässä katkelmassa anteeksipyyntö tehdään pelkällä *anteeks*-sanalla, ilman laajennusta, sillä anteeksipyynnön syy on kaikille selvä – siis samoin kuin edellisessä esimerkkikatkelmassani.

Anteeksipyyntö ei siis kummassakaan tämän luokan tapauksessa saa minkäänlaista laajennusta, luultavasti siksi, että se on kontekstissaan niin selvä, ettei pahoittelun syytä tarvitse eksplikoida.

Kaikki tahattomiin, fyysisiin tekoihin liittyvät anteeksipyynnot ovat retrospektiivisiä, sillä eihän kukaan voi ennalta pahoitella jotain, mikä tapahtuu vahingossa. Yhteistä aineistoni näille tapauksille on se, että vaikka ne kaikki ovat tahattomia tekoja, ei yksikään aineistoni anteeksipyytäjä eksplikoi sitä, ettei tehnyt sitä tahallaan tai että tapahtuma oli vahinko. Tämä saattaa olla kontekstissaan niin selvää, ettei sitä tarvitse erikseen tuoda esiin. Myöskään selittelyitä ei näissä tapauksissa aineistossani esiinny, luultavasti siksi, että pahoiteltavat teot ovat todella lieviä, toisessa minkäänlaista konkreettista vahinkoa ei synny. Deutschmannin (2003) aineistossa tapahtuman yllätyksellisyyttä ilmaistiin vahinkotapauksissa usein anteeksipyyntöä edeltävällä interjektioilla. Oman aineistoni vahinkotapauksissa interjektioita ei kuitenkaan anteeksipyyntövuoroissa esiinny. Kahden tapauksen perusteella on kuitenkin vaikea tehdä laajempia johtopäätöksiä.

### 3.2 Keskustelun etenemisen normien rikkominen

Tässä luokassa ovat sellaiset anteeksipyynnot, joiden syynä on henkilön poistuminen keskustelusta, toisen keskeyttäminen/päälle puhuminen tai se, että joku ulkopuolinen katkaisee meneillään olevan keskustelun hetkeksi. Aineistossani on kuusitoista tällaista tapausta. Anteeksipyyntö on näissä muotoa *sori* tai *anteeksi*.

Vaikka nämä tapaukset ovat siis melko erilaisia, on kaikissa kyse keskustelun etenemisen normien rikkomisesta. Mitään konkreettista vahinkoa ei synny. Anteek-



sipyyntö voi näissä tapauksissa olla ennakkoiva tai tapahtua vasta rikkeen jälkeen. Suurin osa tämän luokan tapauksista on institutionaalisista tilanteista.

### 3.2.1 Anteeksipyyntö huomionkohdistimena

Huomionkohdistimena toimivia anteeksipyyntöjä on aineistossani seitsemän. Kaikki ovat jonkinlaisista institutionaalisista tilanteista. Tapaukset ovat siis sellaisia, joissa ulkopuolinen tulee keskeyttämään meneillään olevan keskustelun käyttäen anteeksipyyntöä keinona hakea huomiota. Muita huomionkohdistimia ovat esimerkiksi *haloo, hei ja kuule*. Huomionkohdistimet esiintyvät yksin tai vuoron alussa, ja niihin voi liittyä puhutteluilmaus. Ne voivat yksin tai puhutteluun liittyvänä aloittaa vastaanottajan huomiota etsivän esisekvenssin. (VISK § 858.) Tässä luokassa käsittelemäni anteeksipyyntöjä jäävät joko kokonaan ilman responsia tai niihin vastataan esimerkiksi *no* tai *niin*, joka on kehoitus jatkamaan ja näin ollen tyypillinen responsi huomionkohdistimeen. Keskustelukumppani siis käsittää nämä anteeksipyyntöjä nimienomaan huomionkohdistimina eikä anteeksipyyntöinä. Deutschmannin (2003: 46) mukaan näillä anteeksipyyntöillä tehdään kahta asiaa: ne ovat sekä rituaalistuneita, pienen rikkeen motivoivia anteeksipyyntöjä että huomionhakuaineita (*attention cue*). Tällainen tapaus on seuraavassa esimerkissä, joka on keskustelu lääkärin vastaanotolta.

(4)1B2 JALKAKIPU

P = Potilas

L = Lääkäri

H = Hoitaja

01 P: [Joo.]  
02 Kyllä.  
03 L: Perushoitajan t[yössä,  
04 [((Ovisummeri soi ja hoitaja tulee  
05 sisään.))]  
06 P: Kyl::lä mää tota noin ajattel[in.  
07 H: [°Anteeks° ((kuiskaa))]  
08 L: Nii  
09 (0.3)  
10 H: °Oliko sulla Niemisen Annen papereista  
11 henkilötietokaavake.° ((kuiskaa))  
12 (1.2)  
13 L: M:::: se on varmaan tuolla.  
14 (0.8)  
15 H: °Meiän täytyy nykyisin tarkistaa uudestaan,°  
16 L: Joo=

Lääkäri keskustelee katkelman alussa potilaan työstä. Rivin 4 kohdalla hoitaja soittaa summeria ja tulee huoneeseen. Hän tuottaa huomionkohdistimena toimivan *anteeks-* sanan rivillä 7 kuiskaten. Lääkärin responssi on *niin*, joka ilmaisee tämän olevan kuulolla sekä kehottaa hoitajaa jatkamaan. Rivit 7 ja 8 muodostavat siis vierusparin, tarkemmin sanoen geneerisen esisekvenssin, jolla haetaan toisen huomio sekä tehdään tilaa tulevalle puhetoiminnoille (esisekvensseistä esim. Schegloff 2007, luku 4). Anteeksipyyntö voi siis toimia geneerisen esisekvenssin etujäsenenä. Tätä esisekvenssiä seuraa hoitajan kysymys rivillä 10. Kysymystä voi myös käsitellä eräänlaisena pyyntönä. Lääkäri vastaa epävarmasti hetken tauon jälkeen kertoen hoitajalle kaavakkeen sijainnin. Lähtiessään noutamaan kaavaketta hoitaja tuottaa rivillä 15 vielä selityksen keskeytykselle, mihin lääkäri tuottaa minimipalautteen. Tämän jälkeen hoitaja hakee paperit, kiittää ja poistuu huoneesta. Tässä tapauksessa anteeksipyyntönön voisi katsoa toimivan sekä huomionkohdistimena että pahoittelemassa häiriötä, mitä tukee myös se, että hoitaja puhuu kuiskaten. Vaikka vastapuoli käsittelee anteeksipyyntöä nimenomaan huomionkohdistimena, ei vuorolla olisi samanlaista kohteliaisuusaspektia jos huomionkohdistimena toimisi esimerkiksi *haloo*. Toisaalta anteeksipyyntö on myös hoitajan keino saada huomion lisäksi myös puheenvuoro itselleen.

Seuraava esimerkki on kasvokka keskustelusta Kelan konttorista, ja myös siinä on huomionkohdistimena toimiva anteeksipyyntö. Kyseessä on tilanne, jossa asiakas ja virkailija keskustelevat asiakaspalvelupisteessä, kun mieshenkilö keskeyttää keskustelun tuottaen kauempaa huomionkohdistimen. Tarkastelen tässä siis rivien 3 ja 5 anteeksipyyntöjä, rivillä 8 oleva anteeksipyyntö on avoin korjausaloite.

(5) T1012 VOIDAAN TÄN KANS ELÄÄ

V = virkailija, nainen

A = asiakas, nainen

mies = miesasiakas

```
01 A    : ku se äkkiä nyt, meill_oli äskön kokous
02      Hakan(h)iemes ni kerjotti äk[kii vaa ton.
03 mies:                                     [anteeks,
04      (1.2)((V lukee paperia))
05 mies: anteeks, [voit sä ava(tat) ton veeseen.
06 V    : [tää tota,
07      (1.0)
08 V    : ↑anteeks?
09 mies: >voisitsä avaat ton< veeseen.
10 V    : [↑pyydät tualta ku siällä_on se nappula millä
11      [((näyttää suuntaa kädellä))
12      se aukee ni,
```

13 (1.0)  
 14 V : j:oo (.) tota:,

Asiakkaan vuoron on kesken, kun miesasiakas, joka ei näy videolla, tuottaa kauempaa huomionkohdistimena toimivan *anteeks*-sanana (rivi 3). Virkailija ei joko kuule tätä tai ei ainakaan reagoi siihen, vaan ryhtyy lukemaan paperia, kun miesasiakas tuottaa toisen huomionkohdistimen sekä pyynnön. Edellisen esimerkin tavoin myös tämän anteeksipyynnön voi katsoa toimivan kahdella tapaa. Se on sekä huomionkohdistin että pahoittelee keskeytystä ja/tai sitä, että joutuu vaivaamaan virkailijaa pyynnöllä. Tämä vuoro menee osittain päällekkäispuhunnaksi virkailijan kanssa, ja virkailija keskeyttää oman lausumansa. Pienen tauon jälkeen hän esittää rivillä 8 avoimen korjausaloitteen, ja mies tuottaa pyynnön uudelleen ilman anteeksipyyntöä. Se, ettei anteeksipyyntöä toisteta, kieli tässä tapauksessa luultavasti siitä, että virkailijan huomio on jo saatu ja sitä ei näin ollen tarvitse enää anteeksipyynnön avulla hakea. Virkailija tuottaa pyyntöön responssin, jota voisi pitää preferoimattomana: hän kehottaa miestä kääntymään toisen henkilön puoleen ja jatkaa rivillä 14 keskustelua asiakkaan kanssa.

Aineistoni neljä muuta tämän luokan esimerkkiä ovat pitkälti samankaltaisia kuin edellä käsittelemäni. Eräässä niistä anteeksipyynnön seurana esiintyy intensiteettiadverbiaali *kauheesti*, joka voimistaa anteeksipyyntöä ja tuo näin ollen sen pahoittelevaa funktiota enemmän esiin. Samoin yhdessä esimerkissä anteeksipyynnön intensiteettiä voisi katsoa voimistavan se, että se toistetaan (huomionkohdistimena *anteeks anteeks*). Lisäksi yhdessä tapauksista anteeksipyyntö esiintyy toisen huomionkohdistimen jälkeen (*hei anteeks*). Anteeksipyynnöistä huomionkohdistinkäytössä ainakin omassa aineistossani on pelkästään *anteeks(i)*-variantti, mutta epäilen, että myös *sori* olisi mahdollinen tällaisessakin käytössä.

Anteeksipyyntö on siis rituaalistunut toimimaan huomionkohdistimen tavoin. Anteeksipyynnön käyttäminen antaa puhujasta kohteliaamman mielikuvan kuin esimerkiksi *haloo* ja näyttää huomionkohdistimenakin toimiessaan kuitenkin sisältävän myös pahoittelevan funktion. Sillä on yhteys myös pyynnön kanssa esiintyvään anteeksipyyntöön, joita käsitelen luvussa 3.4. Useissa tapauksissa huomionkohdistimena toimivan anteeksipyynnön jälkeen tuotetaankin pyyntö. Itselleni tulee mieleen myös anteeksipyynnön käyttö huomionkohdistimena sellaisissa tapauksissa, kun se toimii samalla pyyntönä, kun esimerkiksi joku seisoo tiellä. Usein riittää pelkkä *an-*

*teeksi* tai *sori* saamaan toinen väistymään. Omassa aineistossani tällaisia tapauksia ei kuitenkaan ole.

Myös Seppälän ja Virkkusen Käytös- ja Tapatieto -teoksessa viitataan anteeksipyyntöön huomionhakukeinona näin: ”Anteeksipyyntö voi myös olla käytännöllinen ja kohtelias puhuttelun alku. Se esitetään usein käännästyessä jonkun henkilön puoleen ja pyydetessä tältä tietoja tai jotakin pientä palvelusta. Anteeksipyyntöön voidaan vastata esim. ’Kaikin mokomin’, useimmiten riittää ystävällinen hymy tai nyökkäys.” (1977: 189.)

### 3.2.2 Keskeyttäminen, päälle puhuminen

Keskeyttäminen ja päällekkäispuhunta käsitetään usein samana asiana. Aineistoni tapauksissa kysymys näyttää olevan nimenomaan keskeyttämisestä, sillä toinen henkilö joutuu lopettamaan vuoronsa, kun toinen aloittaa päällekkäispuhumisen. Sacks ym. (1974) tuovat artikkelissaan esiin vuorottelun perussäännöt, joihin kuuluu se, että yksi henkilö puhuu kerrallaan, ja mikäli päällekkäisyyksiä tapahtuu, ovat ne usein lyhyitä. Artikkelissa tuodaan myös ilmi, että vuorottelussa esiintyviä ongelmia voidaan pahoitella esimerkiksi *excuse me* -rakenteella (mts. 724). Suomen kielessä ei ole erikseen vastinetta tälle rakenteelle, vaan sen asemesta käytetään anteeksipyyntöä ilmausta. Keskeytykset ja päällekkäispuhunta ovat kuitenkin varsin yleisiä puheessa ja luultavasti suuri osa niistä tapahtuu ilman, että niitä pyydetään anteeksi. Drew (2009) tuokin artikkelissaan esiin päällekkäispuhunnan yleisyyttä sekä ongelmattomuutta.

Aineistossani on kuitenkin kolme tapausta, joissa keskeytyksiä pahoitellaan; yksi arkikeskustelusta ja kaksi institutionaalisista keskusteluista. Seuraavassa esimerkissä keskeytys tehdään tahallisesti. Esimerkki on lääkärin vastaanotolta. Potilas on juuri astunut sisään ja katkelma alkaa siitä, kun lääkäri kysyy potilaalta käynnin syytä. Potilas aloittaa tässä pitkän selityksen, jonka lääkäri tarkoituksellisesti keskeyttää.

(6) 40A3 SILMÄLUOMET TURPOAA

```
01 L:      J:oo. .mh (.) ↑minkämoista↑ (.) m=
02 P:      =.hh [No      kuu:leppa]s::: (.) >mä oon varmaan hirveen
03 L:      [↑Asiaa↑ ↓teillä.]
04 P:      turh(h)a ↑ha haa. .h mä koen >itteni hirveen
```

05 turhamai°seks.° .hhh< mutta tot:a mt .hhh (.) m- mull on  
 06 niinkun: viime lokakuussa (0.3) ö- tullut sellanen >et  
 07 mun< ↑sil:mäluomet on tur°vonnu.° (.) mut >sitähän nyt  
 08 ei tiä kukaan muu ku minä. et ↑täss< on ((P taputtelee  
 09 kasvojaan)) niinkun nää luamet turpoo näin? (.) .mhh ja  
 10 ↓posket turpoo ja näi j:a .mhhh ja sitten >tota sitä  
 11 ennen< mull on ollu nii että (.) mull on >aina.< (.)  
 12 jalat. hurjasti? t- tu- (.) tu:r>punu et se< on niinku  
 13 ku(--> ja .hhhh (.) >ja ja tota< tähän mun (0.3) mt ää  
 14 <kier↑toon> ja kaikkeen >muuhun ku mä lento<koneessa  
 15 istun tai muuta niin ne on aiva hir:veet °ja.° .mhhh  
 16 ↑no sit mä aattelin n[ii että,]  
 17 L: [ >Anteeks. ] sev verran< keskeytä  
 18 oliko ne (.) onko ne jalat siis ollu >niinku< jo vuosia.  
 19 P: On.  
 20 (.)  
 21 P: [Joo.]  
 22 L: [Täll]aset.

Potilas selittää käynnin syytä hyvin monisanaisesti, ja rivillä 17 lääkäri aloittaa keskeytyksen sanomalla *anteeks*, minkä jälkeen eksplikoi keskeyttävänsä hänet sekä jatkaa kysymällä tarkentavan kysymyksen. Keskeytys alkaa kohdassa, jota ennen potilaan vuorossa on ollut hieman epäröintiä, ja se on lähtenyt *no*-partikkelin kautta etenemään ikään kuin sivupolulle. Lääkärin roolin voi katsoa oikeuttavan keskeyttämisen. Hän tarvitsee lisätietoa voidakseen hoitaa potilasta. Lisäksi lääkäri tuo esiin sen, mikä on hänestä relevanttia potilaan kertomuksessa. Potilashan ensin vuorossaan kertoo silmäluomien ja poskien turvotuksesta, mutta nimenomaan jalkojen turvotus on se, mihin lääkäri tarttuu. Lääkäri voi myös ajatella, että se, että hän on ensin pyytänyt anteeksi keskeytystä, oikeuttaa tämän sanomaan sanottavansa siinä hetkessä, kun toisella oli puheenvuoro. Anteeksipyyntö siis pehmentää keskeytystä ja osoittaa, että keskeyttäjä ottaa toisen huomioon. Heti tämän katkelman jälkeen potilas pääsee jatkamaan kesken jäänyttä vuoroaan.

Tässä esimerkissä siis anteeksipyynnön pahoitteleva funktio ei ole pääosassa, vaan se on enemmänkin keino ottaa vuoro tai huomio itselleen eli toisin sanoen keskeyttämisen keino tai tapa tehdä se oikeutetuksi. Hyvin samankaltainen tapaus on aineistossani myös Kelan puhelinpalvelusta, jossa anteeksipyyntöä myös käytetään oikeutuksena tai välineenä keskeytykselle.

Seuraava esimerkki taas on hyvin erilainen. Siinä keskeyttämisen pahoittelu tapahtuu jälkikäteen ja kyseessä on aito pahoittelun ilmaus siitä, mitä on jo tehty. Keskustelu on nelihenkisen perheen ruokailusta. Liisa ja Jorma istuvat vierekkäin ja Virpi ja Lassi vierekkäin. Liisa on tässä keskustelun kohdassa lähtenyt hakemaan keittiöstä maitoa.

(7)Sg441 Suvi.mpg  
Vanhemmat Virpi ja Jorma (n. 40-50v.), lapset Liisa ja Lassi (n. 16-20v.)

01 Virpi: >kato ku< mul on hienot liinat nyt tässä.  
02 (1.6)  
03 Virpi: oli t[ota.  
04 Lassi: [SAAM MÄ<  
05 (0.8)  
06 Virpi: hmm  
=> Lassi: **sori** (.) joo sano vaa,  
08 Virpi: oli tota,  
09 (0.6)  
10 Liisa: †KUMPI OLI HEI SITÄ MIKÄ O HYLAA. ((huutaa toisesta  
11 huoneesta))  
12 Virpi: VALKOINEN. ((huutaa Liisalle toiseen huoneeseen))  
13 Liisa: MÄ OTAN SITÄ.  
14 Virpi: mhm?  
15 (1.4)  
16 Virpi: jauho (0.4) jauhoinen pe#runa#

Keskustelu on aiemmin koskenut Virpin laittamaa perunamuusia. Tämä puheenaihe keskeytyy hetkeksi, kun Liisa kehottaa Lassiä varomaan pöytäliinoja. Rivillä 3 Liisa on jatkamassa perunamuusista. Rivillä 4 Lassi on esittämässä pyyntöä ja puhuu koväänisesti Virpin vuoron päälle ja Virpi keskeyttää oman vuoronsa. Myös Lassi keskeyttää oman vuoronsa ja pahoittelee keskeytystä rivillä 7 *sori*-sanalla ja kehottaa samalla Virpiä jatkamaan. Vuoro koostuu siis kahdesta osasta: anteeksipyynnöstä sekä Virpiin kohdistuvasta kehotuksesta. Kun Lassi keskeyttää oman vuoronsa ja pahoitellen kehoittaa tätä jatkamaan, hän pystyy ikään kuin korjaamaan virheensä ja osoittamaan Liisalle, että ottaa tämän huomioon. Tämä anteeksipyyntö ei saa responsia, vaan anteeksipyyntövuoron jälkeen Virpi aloittaa keskeneräiseksi jääneen lausumansa uudelleen, mutta se keskeytyy jälleen Liisan esittäessä kysymyksen. Vastattuaan siihen hän saa jatkettua vuoroaan rivillä 16.

Tässä esimerkissä päällekkäispuhunnan voi katsoa olevan vahinko. Ennen Virpin ja Lassin lähes samanaikaisesti alkavia vuoroja on pitkätkö tauko. Drew (2009) toteaaakin, että päällekkäispuhunta alkaa yleensä vuoronvaihdon mahdollistavassa kohdassa, juuri ennen sitä tai juuri sen jälkeen, kuten tässäkin tapauksessa.

Yhteistä aineistoni keskeytystapauksille on se, anteeksipyyntö ei saa responsia. Anteeksipyynnön tuottaja ei näytä sitä näissä tilanteissa sitä odottavankaan, sillä hän joko jatkaa omaa vuoroaan heti anteeksipyynnön jälkeen tai antaa puheenvuoron toiselle. Nämä anteeksipyynnot sijoittuvat aineistossani kaksiosaisten vuorojen al-

kuun. Se, että anteeksipyyntö ei saa responsia, ei näytä tuottavan näissä tapauksissa minkäänlaisia ongelmia keskustelun kulkuun.

Luultavasti myös henkilöiden roolit tai sosiaaliset suhteet vaikuttavat siihen, kuka on oikeutettu keskeyttämään. Lääkärin rooli oikeuttaa keskeytyksen, kun taas perheissä lapsen ei ehkä ole suotavaa keskeyttää vanhempansa.

Tässä alaluvussa siis tarkasteltiin toisen keskeyttämistä, joka katkaisi meneillään olevan keskustelun hetkeksi ja toi siihen välisekvenssin. Seuraava alaluku keskittyy tapauksiin, joissa keskustelu katkeaa hetkeksi siksi, että toinen keskustelijoista poistuu paikalta fyysisesti tai kiinnittää huomionsa hetkeksi muuhun asiaan. Myös tällainen toiminta rikkoo keskustelun sosiaalisia normeja ja on siksi pahoiteltavaa.

### 3.2.3 Keskustelusta poistuminen

Keskustelusta poistumisiksi olen luokitellut tilanteet, joissa henkilö fyysisesti poistuu kesken keskustelun jonnekin tai joissa keskustelu katkeaa, kun henkilö esimerkiksi vastaa puhelimeen, kun keskustelu on käynnissä. Toiminnan pahoittelu on osoitus ottaa muut läsnäolijat huomioon ja ehkä enemmänkin konventionaalistunut teko kuin todellinen pahoittelu. Tällaisia tapauksia on aineistossani viisi, joista neljä institutio-naalisista tilanteista ja yksi arkikeskustelusta.

Lisäksi käytän seuraavaa esimerkkiä Haakanan ja Kurhilan korjaushankkeen aineistoista. Se on neljän ystävyksen välisestä kasvokkaikeskustelusta. Siinä Paavo ja Maija keskustelevat keskenään ja Iina ja Susa keskenään. Iina ja Susa istuvat vierakkain sohvalla, Maija sohvan toisessa päässä ja Paavo toisella sohvalla. Susan ja Iinan keskustelu koskee Susan kirjoittamaa mielipidekirjoitusta. Topiikki on kesken, kun rivin 6 kohdalla Iina pahoittelee ja lähtee käymään toisessa huoneessa.

(8) Korjaushanke, pastilli

01 Iina : [et on niinku  
02 #iö# [intohimot]  
03 Maija: [ni ne se ]  
04 Iina : [kaverilla?]  
05 Maija: ilma[tteeks] ja kaikkee?,]  
06 Iina : [**sori** ] mä=otan pastillin  
07 Susa : [no, ]  
08 ((Iina nousee sohvalla ja vilkaisee  
09 kohti tuoliaan))  
10 Maija: [ne kivi][tasot se] sai

11 Iina : ku mul on kurkku [tosi kipee?,]  
 12 Paavo: [okei, ]  
 13 Susa : ota #joo#.  
 14 (. )  
 15 ((Iina kävelee pois huoneesta))  
 16 Iina : vähä semmonen mkrhm,  
 17 ((Susa vilkaisee Paavoja ja  
 18 kääntää sitten katseen Maijaan))  
 19 Susa : mts (. ) .mff mist te puhutte,

Iinan pahoitteluvuoro on rivillä 6. Hän pahoittelee sitä, että lähtee pois keskustelusta. Iinan pahoitteluvuoro menee osittain päällekkäispuhunnaksi Susan aloittaman vuoron kanssa ja Susan vuoro jää kesken. Pahoittelu tehdään *sori*-sanalla sekä laajennuksella, jossa Iina tuo esiin poistumisen syyn. Laajennus on muotoiltu ilmoitukseksi. Susa ei tuota anteeksipyyntöön responsia, mikä saattaa motivoida Iinan seuraavan vuoron. Iinan lähdettyä kävelemään pois sohvalta päin hän katsoo vielä rivin 11 kohdalla Susaan tarkentaen vielä poistumisensa syytä. Hän ikään kuin jatkaa edellistä vuoroaan antaen selityksen sille, miksi hän hakee pastillin, tai tarkentaen, minkä pastillin. Tähän Susa tuottaa samanmielisen responsin rivillä 13, jossa kehottaa Iinaa hakemaan pastillin. Susa siis vahvistaa sen, että selitys on pätevä. Anteeksipyynnön voisi siis tässä kohden katsoa olevan käsitelty – rivien 6 ja 11 sekä 13 vuorot muodostavat vierusparin, joka on ikään kuin selitys ja sen hyväksyntä, eli tarkalleen ottaen responsi ei niinkään kohdistu anteeksipyyntöön vaan sitä seuranneeseen selitykseen. Responssi kuitenkin ikään kuin antaa luvan Iinan poistumiselle, joten samalla anteeksipyyntö tehdään tarpeettomaksi. Rivillä 6 on siis tehty kaksi kielellistä toimintoa – sekä pahoittelu että ilmoitus.

Rivillä 16 Iina kuitenkin jatkaa vielä samaa topiikkaa tarkentaen kurkkukipuaan samalla poistuen huoneesta. Eli anteeksipyyntöä tai sen laajennuksia voidaan edelleen laajentaa, vaikka topiikki vaikuttaisi olevan jo suljettu. Robinsonhan katsoo, että tällaisilla laajennuksilla tähdätään usein nimenomaan preferoidun responsin saamiseen. Asia ei kuitenkaan ole näin yksinkertainen, vaan jälkilaajennuksilla saattaa olla muitakin tehtäviä. Tähän Iinan vuoroon Susa ei enää reagoi, vaan lähtee mukaan Paavon ja Maijan keskusteluun.

Tässä katkelmassa anteeksipyyntö sai siis laajennuksen, jossa selitetään, miksi puhuja poistuu paikalta. Laajennus onkin tässä tapauksessa tarpeellinen, sillä muuten paikalta poistumisen syy jäisi muille epäselväksi ja saattaisi vaikuttaa epäkohteliaalta, että joku poistuu kesken keskustelun kertomatta syytä. Aineistossani on toinenkin



pitkälti samankaltainen tapaus, jossa myös anteeksipyynnön laajennus selittää syyn henkilön poistumiselle.

Seuraava esimerkki on melko erilainen, mutta siinäkin on kyse eräänlaisesta keskustelusta poistumisesta. Katkelma on lääkärin vastaanotolta ja keskustelu katkeaa, kun lääkäri vastaa puhelimeen.

(9) T 5017 YSKÄ

L lääkäri, P potilas (nainen n. 17v.)

01 L: enkä oo mikään k- mielestäni kauheen hyväkeuhkonenkaa.  
02 (1.2)  
03 P: joo,  
04 (2.7)  
05 L: et< ne o[n,  
06 [PRRR PRRR ((puhelin soi))  
07 L: .hh mt on tossa normaali (1.7) ((L nostaa luurin))  
08 alarajalla.  
09 (0.5)  
10 L: >lääkäri Mäki?< ((L puhuu puhelimeen))  
((poistettu noin 50 riviä, lääkäri puhuu puhelimesta))  
11 L: joo. kiitti hei.  
12 (0.7) ((L laskee luurin))  
13 L: **sori**.  
14 (0.5)  
15 P: e[i mi]ltää.  
16 L: [.snif]  
17 (1.7)  
18 L: ai nii mun piti kattoo sitä,

Tässä katkelmassa lääkäri kertoo potilaalle tämän puhallusmittauksen tuloksista, kun puhelin soi. Lääkäri vastaa puheluun rivillä 7 kommentoimatta tai pahoittelematta sitä vielä tässä vaiheessa. Vasta lopetettuaan puhelun lääkäri tuottaa rivillä 13 anteeksipyynnön. Pahoitteluvuoro on pelkkä *sori*, eli vaikka keskustelu on lääkärin ja potilaan välillä, käytetään puhekielistä ilmausta. Selityksiä ei myöskään esitetä. Voidaankin ehkä katsoa, että lääkäri ei pidä pahoiteltavaa tekoa kovin vakavana. Anteeksipyyntöä ei tarvitse laajentaa, sillä sen syy on kaikille selvä.

Anteeksipyynnön jälkeen seuraa tauko, joka usein on merkinä tulevasta preferoimattomasta vuorosta. Responssina on *ei mitää*, jota voisi pitää konventionaalistuneena responssina konventionaaliseen anteeksipyyntöön. Tällaisia vieruspareja varmasti esiintyy paljolti erilaisissa institutionaalisissa keskusteluissa, joissa henkilöt eivät halua vaikuttaa epäkohteliailta ja harvemmin tuovat esiin todellisia tunteuksiaan. Robinsonin (2004) mukaan tämänkaltainen responssi on preferoitu, sillä se minimoi anteeksipyynnön tarpeen eksplikoiden sen, että tapahtunut ei vaivaa toista.

Rivit 13 ja 15 muodostavat siis vierusparin, ja kun pahoittelusekvenssi on näin suljettu, keskustelu pääsee etenemään.

Tässä esimerkissä puhelimeen vastaamista pahoiteltiin vasta puhelun jälkeen. Aineistossani on myös esimerkki lääkärin vastaanotolta, jossa puhelimeen vastaamista pahoitellaan jo vastaushetkellä. Molemmat keinot ovat siis mahdollisia, enkä pysty näiden esimerkkien pohjalta löytämään eroja siitä, olisiko toinen tapa preferoidumpi kuin toinen.

Keskustelusta poistuminen on siis pahoiteltava teko, ja pahoittelu voidaan tehdä joko poistumishetkellä tai silloin, kun henkilö palaa takaisin keskusteluun. Yhdessä aineistoni tapauksessa pahoittelu tehdään sekä ennen poistumista *valitettavasti*-kommenttiadverbiaalilla sekä pahoittelun jälkeen *anteeksi*-sanalla. Usein poistumista lievennetään ilmaisemalla, että henkilö ei ole poissa kauaa (esim. *palaan kohta, ootatko hetken*). Aina poistumista ei selitellä tai anneta sillä mitään syytä. Aineistossani on yksi tapaus Kelan puhelinpalvelusta, jossa asiakas poistuu kesken puhelun jonnekin sen tarkemmin selittämättä. Ennen poistumistaan hän tuottaa vuoron *anteeks ootatko hetken*, johon virkailija vastaa *joo-o?*. Virkailijan vuoron nouseva intonaatio saa aikaan sen, että hän kuulostaa kysyvältä. Selitystä poistumiselle ei kuitenkaan anneta siinäkään vaiheessa, kun asiakas palaa takaisin puhelimeen. Voikin pohtia sitä, onko poistuminen ilman sen tarkemman syyn antamista kesken keskustelun epäkohteliasta, vai ajatellaanko niin, että anteeksipyyntö oikeuttaa poistumiseen ilman, että tarkempaa selitystä tarvitsee antaa. Tässä saattaa olla eroja myös arki- ja institutionaalisten keskustelujen sekä puhelin- ja kasvokkaiskeskustelujen välillä.

Käsitlemissäni esimerkeissä oli siis eroja myös siinä, onko anteeksipyyntö prospektiivinen vai retrospektiivinen. Prospektiivinen eli ennakoiva anteeksipyyntö näyttäisi toimivan jonkinlaisena oikeutuksena sille, että henkilö tulee poistumaan, jolloin sen pahoitteleva funktio ei ehkä ole pääosassa.

### 3.3 Anteeksipyyntö moitteen tai kritiikin esittämisen yhteydessä

Tämän alaluokan tapauksissa anteeksipyyntö esiintyy moitteen tai kritiikin yhteydessä. Tämän alaluokan anteeksipyynnot eivät ole tahattomia, ja näin ollen niitä voidaan pahoitella jo ennalta. Tällaisia tapauksia on aineistossani viisi, ja niissä kaikissa kyse on siis sanallisista teoista. Yksi keskusteluista on institutionaalinen, loput neljä arki-keskusteluja.

Deutschmann (2003: 74) kuvailee tällaisia anteeksipyyntöjä keskustelukumppanin *haastaviksi* (*challenging*), ja Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteoriaan viitatessaan toteaa, että näillä uhataan keskustelukumppanin positiivisia kasvoja. Tällaisia 'haasteita' kohdistetaan luultavasti enemmän tuttuihin kuin tuntemattomiin henkilöihin, mistä johtuen arkikeskusteluja on aineistossani enemmän. Itse asiassa myös aineistoni institutionaalisessa keskustelussa esiintyvä anteeksipyyntö tapahtuu kahden sukulaisen välillä. Näissä tilanteissa anteeksipyyntöfunktion rooli on ikään kuin kääntyy päinvastaiseksi – sitä käytetään välineenä tuoda esiin moite, valitus tai kritiikki. Lisäksi Deutschmann (mts.) toteaa, että englannissa tällaisiin anteeksipyyntöihin käytetään useimmiten *excuse me* -muotoa. Omassa aineistossani neljässä tapauksessa käytetään *anteeks(i)*-sanaa ja yhdessä on käytössä *sori*.

Seuraavassa esimerkissä anteeksipyyntöfunktion rooli on jopa hieman kyseenalainen. Esimerkki on Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksesta, murteenseurauhankkeeseen liittyen tehdystä haastattelusta, josta on saatavilla vain ääninauha. Timo on haastattelija ja Mika haastateltava. Hänen veljensä Aapo on tullut vähän ennen tätä katkelmaa mukaan haastattelutilanteeseen ja kommentoinut välillä Mikan vastauksia. Tämä katkelman alkaessa haastattelu on jatkunut jo jonkin aikaa ja tässä Aapo esittää Timolle kysymyksen.

(10) 16699\_m1977\_Muutettu

01 Aapo: ni oks tää (.) mikä sää oot ammatiltas ook sää (niinku)  
 02 (.) opiskelija vai?  
 03 Timo: öö Mää oon Turu:n yliopistossa.  
 04 Aapo: jaa (.) juu siäl. mikä tän tutkimuksen tarkoitus o?  
 05 Timo: tutkimuksen tarkoitus on s[it verratta niitä] paikkakuntii  
 06 [hehhehh heh]  
 07 ku näit on kymmene.  
 08 Mika: **a[nteeks.]**(.) sä et ook kyselijä.  
 09 Timo: [(sua-)]  
 10 Aapo: ei ko mää (vaan) ajattelin.  
 11 Mika: ei ko nyt oot hiljaa.  
 12 Timo: No ei se: ei tää nyt niin tarkkaa oo.  
 13 Aapo: niin.  
 14 Timo: niin tää ei o tota, lähimmät paikkakunnat täst o sitte,  
 15 mä on ollu Eurajoella

Tämän keskustelun osallistujilla on tietyt roolit, ja Aapo ikään kuin rikkoo tämän osallistujakehikon (osallistumiskehikosta esim. Seppänen 1997) esittämällä Timoon kohdistuvaan kysymyksen rivillä 1. Timo vastaa kysymykseen rivillä 3 ja Aapo esittää jatkokysymyksen, mihin Timo jälleen vastaa osoittamatta mitenkään sitä, että hänen tehtävänsä on esittää kysymykset, eikä niinkään Aapon. Sen sijaan Mika tart-

tuu tähän ja rivillä 8 esittää Aapoon kohdistuvan moitteen *anteeks, sä ettok kyselijä*. Anteeksipyyntö menee osittain päällekkäispuhunnaksi, kun Timo on aikeissa jatkaa omaa vuoroaan, mutta jättää kuitenkin sanan kesken.

Anteeksipyyntövuoro koostuu siis anteeksipyyntölekseemistä ja kieltomuotoisesta väitelauseesta. Aapo tuottaa puolustautuvan vuoron, joka alkaa kieltosanalla. Tähän Mika tuottaa tiukan käskyn, joka alkaa myös kieltosanalla. Rivillä 12 Timo tuo oman näkemyksensä asiaan ja sanomalla *ei tää nyt niin tarkkaa oo* tuo ilmi sen, etteivät Aapo kysymykset häiritse häntä. Tähän Aapo tuottaakin samanmielisen *niin*-vuoron, jolla haluaa myös osoittaa, ettei Mikan moite ollut aiheellinen. Tämän jälkeen keskustelu pääsee jatkumaan ja rivillä 14 Timo jatkaa kertoen lisää tutkimuksen taustasta. Keskustelu jatkuu tästä jonkin aikaa eteenpäin vielä niin, että Timo kertoo tarkemmin itsestään ja tutkimuksestaan, minkä jälkeen kertojan rooliin siirtyy jälleen Mika.

Keskustelun voi katsoa olevan institutionaalinen ja haastattelulla on tietty tarkoitus. Tarkastelemaani Aapon ja Mikan välistä keskustelunkatkelmaa voi kuitenkin pitää arkikeskustelun omaisena. Tietenkään en voi sanoa, vaikuttaako haastattelijan läsnäolo jotenkin myös heidän välisensä keskustelun kulkuun. Lisäksi koska tästä keskustelusta ei ole videota saatavilla, en voi sanoa, mitä muuta tilanteessa tapahtuu. Esimerkiksi kohta rivillä 6, jossa joko Mika tai Aapo nauraa olisi mielenkiintoinen tutkittava. Siinä saattaa tapahtua jotain, mikä on relevanttia tulevan anteeksipyynnön/moitteen kannalta. Lisäksi moite saattaa motivoitua, ei pelkästään Aapon kysymyksistä, vaan ylipäättään siitä, että Mikaa harmittaa, että tämä on tullut paikalle haastattelutilanteeseen. Aapo on aiemmin myös kiusoitellut Mikaa tämän vastauksista.

Myös seuraavassa esimerkissä anteeksipyyntö näyttäisi esiintyvän jonkinlaisen moitteen edellä, vaikka tämä tapaus onkin epäselvempi, sillä anteeksipyyntövuoro jää kesken. Kyseessä on puhelinkeskustelu, jossa Saara on soittanut Ellalle pappilaan ja soiton syynä on se, että hän haluaa kysyä Ellalta neuvoa. Tämä katkelma alkaa pian alkutervehdysten jälkeen.

(11) SG142 A12 Pappila 10

01 Saara: hei:,  
02 Ella: täh:  
03 Saara: saanks mä kysyä neuvoo#.=  
04 Ella: =jooh. mp noh::

05 Saara: ku sä oot nii viisas.=  
 06 Ella: =.hNo niin sano seh. .hh vaikka sä et eilen antanup  
 07 pis[teitä jostain asianaj- ajah .hh]  
 08 Saara: [No emmää kai- vai- ] (.) Et sää  
 09 kaikis[sa asioissa kato  
 10 Ella: [Siis joka:  
 11 Saara: [ei kukaan ei voi olla niinku kaikissa asio]is  
 12 Ella: [AI:H .hhh ## ###:: ]  
 => Saara: kato tää nyt (.) #a# a:nteeks vaan että tämän nyt  
 14 sanon mutta [.hh  
 15 Ella: [se on m [MAsentavaa tuntee v- vajavasuufshf  
 16 Saara: [ (--)  
 17 Ella: fhe he he [he he heh heh heh .hhhhh ]  
 18 Saara: [ (fheh hehf) Mut ei se: se] joskus saa  
 19 Saara: kolauk[sia  
 20 Ella: [.hhh Juu kyl[läh. .hh  
 21 Saara: [jokainenh.

Heti alkutervehdyksien jälkeen rivillä 1 Saara esittää huomionkohdistimen, jolla saa Ellan huomion kiinnittymään tulevaan soiton syyhyn, jonka hän esittää rivillä 3 kysymyksen muodossa. Ellan vastattua kysymykseen myöntävästi Saara esittää Ellalle kehun, joka toimii samalla perusteluna sille, miksi hän on ottanut yhteyttä juuri Ellaan. Pyyntöjä onkin tapana lieventää esisekvensseillä, jollaisena kehu tässä toimii (esisekvensseistä esim. Schegloff 2007). Ella lähtee rivillä 6 mukaan kehumään itseään, mutta tuo kuitenkin tuo esiin sen, miten Saara ei ollut edellisellä tapaamisella ehkä pitänytään Ellaa kovin viisaana. Kehuihin vastaamista pidetäänkin usein hankalana (kehuista esim. Etelämäki, Haakana & Halonen 2013). Saara aloittaa rivillä 8 päällekkäispuhuntaa vuoron, jossa alkaa ensin selittää omaa toimintaansa, mutta vaihtaa pienen takertelun ja tauon jälkeen vuoronsa muotoon *et sää...* Viittaamalla suoraan Ellaan hän saa puheenaiheen kiinnittymään itsestään häneen. Ella pyrkii aloittamaan omaa vuoroaan Saaran kanssa päällekkäin rivillä 10, mutta jättää sen kesken Saaran jatkaessa. Saara korjaa jälleen vuoronsa muotoon *ei kukaan*, joka ei kohdistu myöskään suoraan Ellaan. Ella voihtaisee kovaäänisesti Saaran vuoron päälle rivillä 12, jonka voisi ajatella kuvaavan hänen loukkaantumistaan. Saara tarttuukin ehkä juuri tähän vuoroon, kun hän rivillä 13 aloittaa vuoronsa selittävällä rakenteella *kato tää nyt*, johon lisää parenteettisen anteeksipyynnön *anteeks vaan että tämän nyt sanon*.

Rakenteeltaan tämä anteeksipyyntö on muotoa *anteeksi* + sävypartikkeli *vaan* ~ *vain* + *että*-lause. Sävypartikkeli *vaan* ~ *vain* tuo lausumaan vähättelyn sävyn (VISK § 828). Toimintoja, joissa tämä sävypartikkeli esiintyy, ovat erilaiset kehotukset ja rituaalistuneet lausumat sekä pyyntöjen ja ehdotusten perustelut. Saarankin

tavassa käyttää *vaan*-partikkelia voisi ajatella olevan rituaalistumista, ja lisäksi sen voi katsoa lieventävän anteeksipyynnön intensiteettiä. Aineistoni tämän luokan anteeksipyynnöistä toisessakin esiintyy sävyartikkeli *vain*. *Että*-lauseessa taas esiintyy demonstratiivipronomini *tämä*, jota käytetään tässä tapauksessa viittaamassa eteenpäin, johonkin mitä Saara on aikeissa sanoa. Vuoro päättyy konjunktioon *mutta*, jolla usein ilmaistaan siirtymää.

Anteeksipyyntövuoro on rakenteeltaan hieman hankala, sillä siinä esiintyy korjausta, takeltelua ja narinaa. Vuoro jää kesken, kun Ella lähtee ikään kuin jatkamaan Saaran vuoroa rivillä 15. Tässä jääkin tulkinnanvaraiseksi se, mitä Saara oikeastaan pahoittelee. Hänen voisi ajatella joko pahoittelevan edellisiä kommenttejaan siitä, miten on parilla edellisellä vuorollaan kommentoinut Ellan älykkyyttä. Toisaalta hänen voisi ajatella pahoittelevan jotain, mitä on aikeissa sanoa juuri tällä rivillä 20 alkavalla vuorolla, jonka Ella keskeyttää. Tällöin kysessä olisi ennakoiva anteeksipyyntö. Tätä tulkintaa puoltavat Saaran vuoron rakenne, eli verbin preesensmuotoisuus, aikamääräte *nyt* (viittaushetki ja puhehetki samanaikaisia) sekä tietenkin se, että vuoro jää kesken ja päättyy rinnastuskonjunktioon *mutta*. Toisaalta myönteisissä väitelauseissa *ny(t)*-partikkelin tulkinta on vaikeasti täsmennettävä; se tuntuu tekevän mielipiteistä vähemmän varmoja kuin ne partikkelittomina olisivat (VISK §824, vrt. esim. ”Toi *nyt* on vähän tulkinnanvarainen kysymys”). Tällöin Saaran voisi siis katsoa vähättelevän anteeksipyyntönsä intensiteettiä sekä partikkelilla *vaan* että *nyt*.

Tässäkin esimerkissä anteeksipyynnön jälkeen esiintyy huumoria, kun Ella tuottaa rivin 15 lopussa naurahduksen, jonka jälkeen he ryhtyvät nauramaan yhdessä riveillä 17 ja 18. Yhdessä nauraminen onkin keino päästä ulos hankalasta tilanteesta, ja Haakana (1995: 374) tuokin esiin, että yhdessä nauramiseen saattaa joskus tulla suurikin paine hankalissa tilanteissa. Saman topiikin ympärillä jatketaan vielä hetki tämän katkelman jälkeen myös hieman vitsaillen, kunnes Saara esittää soiton aiheena olleen pyynnön. Tässä keskustelussa on sekä institutionaalisen että arkikeskustelun piirteitä. Toisaalta Saara soittaa Ellalle kysyäkseen apua tämän työhön liittyvässä asiassa, mutta toisaalta keskustelijat ovat tuttavlia keskenään ja juttelevat myös muista aiheista.

Tämän alaluokan anteeksipyynnöt projisoivat jatkoa. Ne ovat osana vuoroa, jolla tehdään useita asioita samanaikaisesti. Ne toimivat ikään kuin oikeuttamassa tai pehmentämässä sitä, että henkilö on aikeissa tuottaa toista kritisoivan tai muun tätä mahdollisesti loukkaavan vuoron. Tällainen oikeuttava anteeksipyyntö nähtiin myös

esimerkissä 6. Näissä anteeksipyynnön pahoitteleva funktio on kyseenalainen, sillä anteeksipyyntö on lähinnä väline tehdä jotain, mikä muuten vaikuttaisi epäkohteliaalta. Anteeksipyytjä luultavasti onkin itse tietoinen siitä, että sitä, mitä hän on aikeissa tehdä, voidaan pitää hyvinkin epäkohteliaana tai epäsopivana, ja päättyy siksi tuottamaan ikään kuin ”pehmentävän” anteeksipyynnön.

Yhdessä aineistoni tämän luokan tapauksessa anteeksipyynnön tarve esitetään ehdollisena kytkemällä anteeksipyyntö pahoittelun syyhyn *jos*-konjunktioilla: *Mie pyydän jo etukätee anteeks jos miu kysymys on röyhkiä*. Tällöinhän anteeksipyyntö on aiheellinen vain, jos keskustelukumppani käsittelee kysymystä röyhkeänä. Muissa tapauksissani tällaista ehdollisuutta ei ilmaista, vaan pahoittelun tarve esitetään varmana. Yhteistä näille anteeksipyynnöille on myös se, että ne eivät saa responsia, vaan responsi tuotetaan kritiikille, joka on tuotettu anteeksipyynnön yhteydessä. Responssina on useimmiten jonkinlainen puolustautuva vuoro, mikä nähdään selvästi esimerkiksi 10. Anteeksipyynnön pahoitteleva funktio ei näissä tapauksissa ole siis kovin selkeästi esillä. Aiemmissa tutkimuksissa on tuotu esiin myös sitä, voiko henkilö todella olla pahoillaan jostain, mitä ei ole vielä tapahtunut (esim. Goffman 1971). Jos lähtökohtana on se, että anteeksipyyntö sisältää väitteen siitä, että toista on loukattu, ei loukkausta näissä tapauksissa kuitenkaan ole vielä tapahtunut.

Schegloff (2005) lähestyy ennakoivia anteeksipyyntöjä siltä kannalta, että niillä saatetaan pyrkiä ennaltaehkäisemään se, että keskustelukumppani saisi syyn valittaa tai moittia toisen toimintaa. Hänen mukaansa anteeksi pyytämällä henkilö asettuu asemaan, jossa hän on huomannut, että jotain ongelmallista on tapahtunut tai on tapahtumassa ja ottaa siitä vastuun (mts. 461). Eli anteeksipyytjä ottaa vastuun myös vasta tapahtumaisillaan olevasta teosta, mutta tällöin anteeksipyynnön motiivi saattaa olla se, että henkilö itse ei halua vaikuttaa työkeältä.

Goffmanin mukaan keskustelijat monitoroivat puhettaan ja tekojaan jatkuvasti, sekä ennakoiden että jälkikäteen siltä kannalta, tapahtuuko mahdollisia loukkauksia. Hän väittää, että keskustelijat miettivät jonkin teon tai ilmaisun pahimman mahdollisimman tulkintatavan sekä siltä kannalta, miten pahasti se loukkaisi muita sekä siltä, millaisen kuvan se luo henkilöstä itsestään. (1971: 108). Ainakin osittain tästä syystä anteeksipyyntö tuotetaan usein jo ennen kuin keskustelijat ehtivät eksplikoida suhtautuvansa kyseiseen tekoon loukkaavana. Siksi anteeksipyynnöillä viitataan usein mahdollisiin tai näennäisiin (engl. *virtual*) rikkeisiin. (1971: 95).

### 3.4 Pyytäminen

Tässä alaluvussa käsittelen anteeksipyyntöjä, jotka esiintyvät pyynnön yhteydessä. Pyytäminen voi aineistossani koskea jotain konkreettista asiaa tai sitten esimerkiksi lisätiedon pyytämistä. Käsitän pyynnön siis tässä työssä melko laajana käsitteenä. Kaikissa pyyntötapauksissa anteeksipyyntö näyttää liittyvän vaivan aiheuttamiseen. Pahoittelu voi tapahtua kolmessa mahdollisessa paikassa: ennen pyyntöä esiintyvässä esisekvenssissä, varsinaisessa pyyntövuorossa tai vasta pyynnön jälkeen. Pyytämiseen liittyviä anteeksipyyntöjä on aineistossani seitsemän. Ne ovat institutionaalisista tilanteista lukuunottamatta esimerkkiä 14, jossa on myös arkikeskustelun piirteitä.

Pyyntöjä on yleensä pidetty preferoimattomana toimintana, jota pyritään välttämään (esim. Schegloff 2007). Pomerantz ja Heritage (2013: 224) kuitenkin hieman kritisoivat tätä väitettä yksinkertaistavana ja tuovat esiin sen, että pyyntöjä voidaan muotoilla ja ymmärtää eri tavoin ja niitä tarkastellessa tulee ottaa konteksti huomioon. Omassa aineistossani pyynnot esiintyvät useimmiten institutionaalisessa tilanteessa, jossa tilanne ja puhujan rooli oikeuttavat pyynnön. Näin ollen pahoittelu on ehkä enemmänkin konventionaalistunut kohteliaisuuskeino kuin aito pahoillaanolon osoitus. Yksi tapauksista nousee kuitenkin esiin selkeämmin pahoittelevana.

Aloitin pyyntöjen tarkastelun tapauksesta, jossa pahoittelu esiintyy ennen pyyntöä esisekvenssissä. Näitä tapauksia aineistossani on ainoastaan yksi. Katkelma on pilapuhelusta, jossa radio NRJ:n toimittaja on soittanut Manuel-nimellä esiintyen taksikeskukseen ja on tilaamassa taksia seuraavalle päivälle pankin pihaan. Pilapuhelun tarkoituksena on saada taksikeskuksen virkailija uskomaan, että soittaja haluaa taksin pankkiryöstön pakovälineeksi. Keskustelu on tässä jatkunut jo hetken aikaa. Koska kyse on pilapuhelusta, on koko tilanne lavastettu ja näin ollen on mietittävä sitä, missä määrin keskustelu vastaa todellisuutta. Koska kuitenkin Manuelin tarkoitus on saada virkailija uskomaan, että kyse on todellisesta tilanteesta, on keskustelunkin varmasti rakennettu vastaamaan mahdollisimman pitkälti todellisuutta, kuitenkin ehkä kärjistäen.

(12) SG359 Taxi.puh

01 Virkailija: ↑saako teidän ↑nimen laittaa, #tähän  
02 [tilaukseen#,  
03 Manuel: [HUPPU on päällä tja: kassi mukana tarvitsee  
04 lähhte: hheti ↑lentokentä:?  
05 Virkailija: ↑lentokentälle #olette menossa#,



06 Manuel: kyläh?  
 07 Virkailija: ja, (.)↑saanko teidän ↑nimen,  
 08 Manuel: tjo: minä ↑hhaluan vielä,(.) ↑yksi pyyntö  
 09 anteeksi?  
 10 Virkailija: joo?  
 11 Manuel: että:,  
 12 (0.5)  
 13 ↑voiko sanoo tämä ↑kuski. (.) että ↑ei pelkää,  
 14 ehkä on myös tämä:, ↑a:se mu:kana. ↑pistolah,  
 15 (2.1)  
 16 Manuel: tarvitsen ↑no:pea palvelu,  
 17 (3.5)  
 18 Virkailija: hh jos te juoksette ↑ase kädessä pankista niin  
 19 en minä kyllä teille sitte ↑#ennakkotilausta  
 20 laitah#?

Rivillä 8 alkavassa vuorossa Manuel aloittaa esisekvenssin, joka ennakoi pyyntöä. Tällaiset esisekvenssit ovat tyypillisiä preferoimattomien toimintojen yhteydessä, jollaiseksi pyyntö katsotaan (esisekvensseistä Schegloff 2007: luku 4). Vuoro on rakenteeltaan erikoinen. Anteeksipyyntö sijaitsee vuoron lopussa, mikä on sille oman aineistoni perusteella epätavallinen paikka. Lisäksi anteeksipyyntö päättyy nousevaan intonaatioon, mikä ei ole aineistossani tyypillistä pahoittelevissa anteeksipyyntöissä. Nämä asiat johtuvat luultavasti siitä, että Manuel esittää olevansa ulkomaa-lainen. Rivin 10 virkailijan vuoro on preferoitu responssi esipyyntövuoroon, joka kehottaa toista jatkamaan. Riviltä 11 alkaakin Manuelin varsinainen pyyntövuoro. Pyytäminen vaikuttaa ongelmalliselta, sillä vuorossa on pitkiä taukoja sekä korjausta, mikä liittyy luultavasti siihen, että pyyntö on hyvin arkaluonteinen, tai ainakin se halutaan saada näyttämään sellaiselta. Tähän viittaa myös sitä seuraava tauko, jonka jälkeen Manuel tuottaa vielä lisäpyynnön rivillä 16. Tätäkin seuraa pitkä tauko, jonka jälkeen virkailija tuottaa pyyntöön kieltävän responssin, jota yleensä pidetään prefe-roimattomana tekona.

Kyseessä on institutionaalinen tilanne ja puhelulla on tietty tarkoitus. Asiak-kaan roolissa Manuel on ”oikeutettu” tekemään pyyntöjä, mutta tämän kyseisen pyynnön pahoittelu voi johtua sen arkaluonteisuudesta. Se voi johtua myös siitä, että Manuel on tehnyt jo useita pyyntöjä, ja hän rivin 8 eksplikoikin haluavansa tehdä *vielä yhden* pyynnön. Kuitenkin puhelun keinotekoisuus tulee ottaa huomioon tätä tapausta tarkasteltaessa.

Seuraavassa esimerkissä anteeksipyyntö tuotetaan samassa vuorossa kuin pyyntö. Aineistossani on kolme tällaista tapausta. Tässä esimerkissä pahoitellaan sitä, että joudutaan kysymään uudelleen keskustelukumppanin nimeä.

Seuraava keskustelukatkelma on murteen seuruuhankkeeseen liittyvästä haastattelusta. Kyseessä on kasvokkaiskeskustelu, mutta siitä on vain ääninauha. Haastelijana on Essi, haastateltavina 12-vuotias Anna ja 9-vuotias Ilari. Haastattelu on tässä keskustelun kohdassa jatkunut jo melko pitkään.

(13) SKNA 17007

01 Essi: joo, (.) onks teillä paljo, erilaisii (- -), kursseja,  
02 Anna: no om meillä jonkuv verra,  
04 (3.0)  
05 Essi: tota:, (7.0) oot sä käyny (.) kursseilla,  
06 Ilari: mä vai,  
07 (3.0)  
08 Essi: hei,  
09 xx: he he he  
10 Essi: **f**sori mä em muistas sun nimee. mikä sun nimi oli,f  
11 Ilari: <Ilari?>  
12 Essi: Ilari joo, **anteeks** ku, .mt täss\_on nyt (.)  
13 kaikellaista nii (.) tota: (3.0) .mt, ääm  
14 Ilari: vai, (.) em mä tiiä olik se se sähly mikää kurssi mut-  
ta:,  
15 Essi: niin ja sä (.) nii, o-, a aiot sä mennät taas niinku ens  
16 talvena,

Keskustelu koskee tässä kohtaa kursseja, joilla Anna on käynyt. Essi on jo vähän ennen tämän katkelman alkua eksplikoinut, ettei muista Ilarin nimeä kysyessään tältä jotain. Tällöin Ilari on kyllä vastannut kysymykseen, muttei ole sanonut nimeään. Tässä katkelmassa Essi esittää jälleen Ilarille suunnatun kysymyksen rivillä 5. Hän viittaa Ilariin vain *sä*-pronominilla, mikä tuottaakin hieman hankaluutta, sillä Ilari tuottaa tarkistuskysymyksen rivillä 6. Essi ei ainakaan sanallisesti vastaa tähän kysymykseen, vaan esittää rivillä 7 ikään kuin tervehdyksenomaisen tai *hei*-vuoron, mikä on tässä keskustelunkohdassa aika erikoinen, sillä keskustelijat ovat olleet jo pitkään samassa tilassa. Saattaa olla, että *hei*-sanon funktion on tässä jotain muuta, mutta se ei ääninauhan perusteella selviä, kuten ei myöskään se, kuka ryhtyy tämän jälkeen nauramaan.

Rivillä 10 Essi esittää pahoittelun *sori*-ilmauksella sekä toteaa, ettei muista Ilarin nimeä ja myös kysyy tätä. Tätä kysymystä voikin pitää pyyyntönä. Sillä on ehkä jotain samankaltaisuutta toisen korjausaloitteeseen, sillä myös tässä pyydetään toistamaan jo aiemmin sanottu. Tosin siitä, kun Ilari on kertonut nimensä, on jo kulunut aikaa. Anteeksipyyntö on tuotettu hymyillen, mikä kertoo ehkä tilanteen noloudesta tai toisaalta voi motivoitua myös rivin 9 naurusta.

Ilarin vuoro rivillä 11 on vastaus Essin kysymykseen eikä anteeksipyyntöön. Hän lausuu nimensä hitaasti ja selkeästi, ikään kuin varmistaakseen, että Essi kuulee sen oikein. Ilari ei siis ainakaan tässä vuorossa lähde vitsailemaan tai keventämään kiusallista tilannetta. Essi toistaa nimen sekä dialogipartikkelin *joo*, jolla haluaa ehkä ilmaista, että nyt muistaakin asian olleen näin. Sitten hän tuottaa uuden pahoittelun, tällä kertaa muotoa *anteeks*, sekä selityksen asian unohtamiselle. Molemmat anteeksipyyntö tuotetaan ilman erityisiä painotuksia, mutta anteeksipyyntö vaikuttaa hyvinkin aidosti pahoittelevalta. Essin vuorossa on anteeksipyyntö jälkeen hieman hankaluuksia ja taukoja. Selitys itsessään on myös melko epämääräinen *täss on nyt kaikellaista*. Essi vaikuttaa olevan tilanteesta melko nolostunut. Kun Essi vuoronsa loppupuolella ryhtyy takeltelemaan ja etsii sanoja pitäen pitkän tauon, aloittaa Ilari oman vuoronsa ja ryhtyy epäröiden vastaamaan Essin rivillä 5 esittämään kysymykseen. Hän viittaa vastauksessaan sählyyn, josta on ollut aiemmin puhetta. Anteeksipyyntöön Ilari ei siis tuota tässäkään vuorossa responssia. Tämän jälkeen keskustelu pääsee kuitenkin jatkumaan muihin aiheisiin, eikä anteeksipyyntöön enää palata.

Tämän keskustelun aikana on melko pitkiä taukoja, joiden aikana Essi yleensä kirjoittaa haastattelua muistiin kirjoituskoneella. Rivin 13 hiljaisuuden aikana tätä ei kuitenkaan kuulu, vaan Essi on selvästi hämmentynyt ja luultavasti etsii sanoja.

Tämä esimerkki on ainoa, jossa keskustelussa on mukana lapsia. Sitä, miten tämä vaikuttaa keskustelun kulkuun, on vaikea sanoa. Se saattaa lieventää tilanteen formaaliutta, mutta toisaalta tällainen haastattelutilanne on varmasti lapsille uusi, mikä saattaa luoda jännitystä.

Tässä esimerkissä siis anteeksipyyntösekvenssi pitkittyi ja anteeksipyyntö toistettiin lisäten siihen myös selityksen. Anteeksipyyntö tuotetaan siis pyyntövuorossa, mutta myös pyynnön jälkeen. Muita pyynnön jälkeen tapahtuvia anteeksipyyntöjä käsittelen myöhemmin tässä luvussa.

Myös muissa aineistoni tapauksissa, joissa anteeksipyyntö tuotettiin pyyntövuorossa, anteeksipyyntö ohitetaan niin, ettei siihen tuoteta responssia, vaan responsi tuotetaan nimenomaan pyyntöön. Muissa tapauksissa tämä ei kuitenkaan ole ongelmallista, vaan keskustelu pääsee jatkumaan, eikä anteeksipyyntöön enää palata. Edellä esittelemässäni tilanne on kuitenkin kiusallinen, kun taas muissa aineistoni tapauksissa pyynnön tuottajan rooli oikeuttaa pyynnön: lääkäri pyytää lisätietoa potilaan terveydentilasta tai Kelan asiakas pyytää selvennystä saamaansa päätökseen.

Nämä anteeksipyynnot vaikuttavat enemmän konventionaalistuneilta kuin edellä esittelemäni tapaus.

Seuraavaksi vielä esimerkki, jossa anteeksipyyntö tuotetaan pyynnön jälkeen. Tällaisia tapauksia on aineistossani kolme. Ne eroavat ainakin siinä, että tässä pyyntö koskee konkreettista asiaa, muissa lisätiedon tai toiston pyytämistä. Lisäksi muut tapaukset ovat selkeästi institutionaalisista tilanteista, kun taas tässä esimerkissä puhelu on institutionaalinen, mutta keskustelijat ovat tuttavilla keskenään. Esimerkki on puhelusta, jossa Ella soittaa ammattioppilaitokseen ja pyytää kanslistia etsimään hänelle laskun morsiuspuvusta, koska hänen miniänsä on kadottanut aiemmin saamansa laskun.

(14) SG143 A 06 Morsiuspuvun lasku

01 Kanslisti: ammattioppilaitos.  
02 Ella: Ella täällä huomenta hy[vää.  
03 Kanslisti: [huomenta.  
04 Ella: .hh ja kiitos paljon muis↑tamisesta. hyvinkö meni  
05 matka.  
06 Kanslisti: e:i mittään. hienosti meni.  
07 Ella: vo:i ku kiva. oli kiva saada tervehdys. .hh kuule  
08 mull' olis semmosta asiaa kun #m# tää mun hhöö mun<  
09 miniäni (.) .hh sai teiltä< (.) kesällä< (.)  
10 laskun tosta< mhh tosta< morsiuspuvustansa? (.)  
11 .hh ja tota< (.) nyt häneltä on tässä<  
12 tuoksinnassa päässy se lasku hukkumaan niin tota<  
13 mää huomenna maksaisin sen. sopiihan se sulle  
14 sinne. (.) .hh [niin tota: (.) voisiksä sen (.)  
15 Kanslisti: [joo  
16 Ella: jos ois vähän< (0.5) tänään ehkä rauhallisempaa  
17 nii< .hh voisiksä: sitä etsiä esille. [.h  
((POISTETTU 9 RIVIÄ, LASKUN YKSITYISKOHTIA))  
18 Ella: =no niin ja mä saisin sulle maksaa [sen >sitten<.  
19 Kanslisti: [juu.  
20 (.)  
=> Ella: joo. .h no< **suo** **anteeks** **tää** **vaivannäkö** mut [kiitos  
21 Kanslisti: [e:i  
22 Ella: [kun hh käy.  
23 Kanslisti: [(mitään)  
24 (.)  
25 Ella: [.hh  
26 Kanslisti: [(ei mitään.)  
27 Ella: ja hy:vää päivää ja huomenna nähdään. h[h  
28 Kanslisti: [kiitos  
29 fjoohh[hhf  
30 Ella: [fkiitos. heidoh.f  
31 Kanslisti: hei.

Katkelma alkaa puhelun alusta. Rivillä 4 Ella kiittää kanslistia saamastaan muistamisesta. Pyyntöjä saatetaankin pohjustaa kiitoksilla tai esimerkiksi kehuilla. Riviltä 7

alkaa Ellan pyyntö. Hän vaihtaa topiikkia käyttämällä huomionkohdistinta *kuule* ja eksplikoimalla, että seuraavaksi tulee hänen varsinainen asiansa. Pyyntö on siis soiton syy. Pyyntö esitetään monisanaisesti ja selitellen. Siinä on myös hieman epäröintiä ja takertelua, mikä saattaa osittain johtua myös siitä, että Ella soittaa miniänsä puolesta. Kanslisti on aikeissa tuottaa pyyntöön myöntyvän responssin rivillä 15, mutta hänen vuoronsa jää kesken, sillä Ella jatkaa vielä omaansa tuoden esiin sitä, että kanslisti voi etsiä laskun, kun hänelle parhaiten sopii ja näin ollen pyrkimällä minimoimaan pyynnöstään aiheutuvaa vaivaa. Pyyntöä jälkeen, rivillä 21, Ella pahoittelee aiheuttamaansa vaivaa ehkä hieman vanhahtavalla *suo anteeks* -rakenteella. Pahoitteluvuoro on rakenteeltaan imperatiivimuotoinen verbi+*anteeks*+NP. NP koostuu nominatiivimuotoisesta pronominiesta ja substantiivista *tää vaivannäkö*. Ella siis eksplikoii pahoittelun syyn ja substantiivilausekkeen avulla esittää sen ehdottomana; vaivannäköä on tapahtunut. Substantiivilausekkeen käyttö anteeksipyynnön laajenuksena on vakiintunut etenkin kirjallisten tekstien käyttöön (vrt. Kankaanpää 2006), mutta sitä voidaan käyttää myös keskusteluissa.

Demonstratiivipronominia *tämä* ~ *tää* voidaan käyttää sekä deiktisesti että anaforisesti (VISK § 1424.) Tässä esimerkissä *tää*-pronomini viittaa taaksepäin, koko edelläkäytyyn keskusteluun laskun uudelleenlähettämisestä. Anteeksipyyntövuorossa Ella myös kiittää liittämällä kiitoksen pahoitteluvuoroon lausumapartikkelilla *mutta*. Kiitos menee päällekkäin kanslistin vuoron kanssa, kun tämä kiirehtii vastaamaan pahoitteluvuoroon *ei mitään* -rakenteella, joka minimoi aiheutetun vaivan (rivit 21 ja 26). Rivillä 25 Ella on luultavasti aloittamassa uutta vuoroa (sisäänhengitys esiintyy usein vuoron alussa), mutta tämä jää kesken kanslistin toistaessa *ei mitään* -vuoron, joka edelliskerralla meni päällekkäispuhunnaksi. *Ei mitään* -vuoron mahdollisesta preferenssistä kertoo se, että vuoro tuotetaan osittain jo päällekkäin edellisen puhujan kanssa sekä vuoron suoraviivainen muotoilu (preferoidun vuoron piirteistä esim. Sacks, Schegloff & Jefferson 1974). Tämän jälkeen topiikki on käsitelty loppuun ja puhujat siirtyvät lopputervehdyksiin. Brown & Levinson (1978) toteavat, että tämäntyyppiset pyyntö–pahoittelu -rakenteet ovat melko tavanomaisia ja niissä pyritään negatiivisten kasvojen suojeluun. Anteeksipyyntö ja kiittäminen taas esiintyvät usein yhdessä puhelinkeskustelun lopussa. VISK:n (§ 1220) mukaan puhelinkeskustelun saattaminen loppuun edellyttää vähimmillään kahta vierusparia, esim. – *Selvä*. – *Kiitos*. tai – *Hei*. – *Hei*. Useimmiten puhelun lopettamiseen kuuluu rutiininomaisen partikkelivuorojen lisäksi tietynlaisia puheakteja kuten toivotuksia, kiitoksia,

kehotuksia, ehdotuksia tai lupauksia. Vuorot muodostavat vieruspareja, jotka voivat keskenään olla jopa identtisiä. Lopetusrutiinijakson käynnistyttyä molemmat osapuolet osoittavat sen kussakin vaiheessa, etteivät ole jatkamassa puhetta vaan vetäytymässä keskustelusta.

Keskustelu on institutionaalinen koska sillä on tietty tarkoitus. Keskustelijat ovat kuitenkin tuttuja keskenään. Tämä käy ilmi siinä, kun Ella puhelun alussa esittäytyy vain etunimellään ja kysyy mm. kanslistin matkasta. Lisäksi he ovat tapaamassa toisiaan seuraavana päivänä.

Edellinen esimerkki on aineistoni ainoa, jossa anteeksipyyntöä käytetään imperatiivia. Tässä verbinä oli *suoda*, mutta anteeksi voidaan pyytää myös esimerkiksi *anna anteeksi* -imperatiivilla, vaikkei tällaisia aineistossani olekaan. Kysymysmuotoisia anteeksipyyntöjä (esimerkiksi *annatko anteeksi?* tai *voitko antaa anteeksi?*) ei aineistossani ole.

Pyyntöjen preferoimattomuus ei aina ole yksinkertaista (vrt. myös Anttila 2010). Aineistossani on tapaus, jossa lääkäri pyytää lisätietoja samalla pahoitellen. Kuitenkin hänen roolinsa oikeuttaa hänet esittämään pyynnön, eikä pahoiteltavaa todellisuudessa pitäisi olla. Esimerkin 13 pyyntöä taas voi pitää preferoimattomana sekä myös melko nolona, sillä se johtuu puhtaasta unohduksesta. Anteeksipyytjä itsekin on tilanteesta hyvin hämillään ja anteeksi pyydetään kahteen otteeseen. Pynnön kanssa esiintyvissä anteeksipyyntöistä se vaikuttaakin olevan intensiteetiltään voimakkain.

### 3.5 Ajattelemattomuus tai mielipahan aiheuttaminen

Tähän luokkaan jaottelemani tapaukset ovat sellaisia, joissa anteeksipyyntö vaikuttavat vähemmän konventionaalistuneilta ja affektiltaan voimakkaammilta kuin edellisten luokkien tapaukset. Usein näissä tapauksissa anteeksipyyntö tuotetaan painokkaasti ja sitä saattaa seurata paljonkin selittelyä. Lisäksi anteeksipyyntöissä saattaa olla affektisia elementtejä, kuten interjektioita, tai niissä voidaan käyttää lieventimiä. Anteeksipyydettävä asia on tämän luokan tapauksissa se, että henkilö on jättänyt tekemättä jotain, mitä häneltä on odotettu (alaluku 3.5.1), tai se, että henkilö on tavalla tai toisella aiheuttanut toiselle pahaa mieltä (alaluku 3.5.2). Nämä tapaukset ovat melko erilaisista tilanteista ja niitä on aineistossani kolmetoista, kuusi institutio-

naalisista keskusteluista ja seitsemän arkikeskusteluista. Näissä tapauksissa anteeksipyyntölekseeminä on joko *anteeks(i)*, *sori* tai *oon pahoillani*.

### 3.5.1 Odotetun asian tekemättä jättäminen

Anteeksipyyntö voi motivoitua siitä, että henkilö ei ole tehnyt jotain, mitä häneltä on odotettu. Odotukset ovat voineet syntyä henkilön aiemmasta lupauksesta tai tämän roolista kyseisessä tilanteessa. Tällaisia tapauksia on aineistossani seitsemän, kolme arkikeskustelusta ja neljä institutionaalisista tilanteista.

Seuraava esimerkki on kaverusten välisestä puhelusta. Simo on soittanut Vilille ja keskustelu on tässä jatkunut jo jonkin aikaa. Puheenaiheena on ollut Simon hajonnut tietokoneen monitori. Tämä topiikki on tässä keskustelun kohdassa loppuunkäsitelty ja Vili aloittaa topiikinvaihdon rivin 2 huomionkohdistimella *hei*.

(15)Sg 122 A04  
Jukka-setä

01 Simo: ai j(h)aa j(h)ust [heh heh heh]  
02 Vili: [heh heh heh] he:i,  
03 Simo: no?  
04 Vili: niin (.) ooksa saanu rahaa,  
05 (0.5)  
=> Simo: ↑oon .h ↑sori, (.) kat(h)o k(h)un m(h)un piti  
07 maksaa n(h)yt illal t(h)äältä k(h)un m(h)ull  
08 on t(h)äältä fvebbiyhteydet mut näköjään ei  
09 oo kun monitori on rikki*f* .[hhh]  
10 Vili: [mm ]  
11 Simo: siis mun piti koululta=mähä kirjotin sulle  
12 et mä maksan sen koululta? .nff ni sit me  
13 lähettiin koulult niin kiireel t mä olin  
14 sillee et okei >et illal< mä saan tänne  
15 niinku yhteydet mä maksan tänä iltana? .hh  
16 [mut mut]  
17 Vili: [mm mut ] en mä ot tänää lukuenu sähköpostia,  
18 Simo: ↑ai jaa=mä mailasin sulle (.) et mailaa m- anna  
19 mulle #se se# osote? h [.hh ]  
20 Vili: [°joo°]  
21 Simo: mut to↑ta: (0.5) ei ku siis [#se se# se (pupple)  
22 Vili: [(mm)  
23 Simo: (sip) tilinnumero] .hh mut mä ↑soitan sulle  
24 Vili: (joo)]  
24 Simo: heti kun mä tiiän että et nyt mä maksan sen  
25 esimerkiks huomenna Kirkkonummel[tä ni ] .hh  
26 Vili: [(°nii°)]  
27 Simo: mut mä maksan hei kyl#lä# for suor,  
28 Vili: ↑o[kei ]  
29 Simo: [niin]ku tiiät ↑kylhä sä luotat muhun,  
30 Vili: tottahan mooses,

Huomionkohdistimen jälkeen Vili esittää rivillä 4 kysymyksen, joka näyttäisi toimivan esisekvenssinä pyynnölle siitä, että Simo maksaisi velkansa (esisekvensseistä esim. Schegloff 2007, luku 4). Varsinaista pyyntöä tai kehotusta ei kuitenkaan tarvitse esittää, sillä Simo tuottaa esisekvenssiin myöntävän vastauksen rivillä 6, mutta aloittaa samantien pahoittelun sanalla *sori* sekä selityksellä siitä, miksi maksua ei ole tullut. Pahoitteluvuoro tuotetaan nauraen ja hymyillen, mikä on luultavasti tässäkin keskustelussa keino lieventää ongelman vakavuutta. Lisäksi Simo palaa takaisin samaan puheenaiheeseen kuin mistä hän on voimakkaasti valittanut aikaisemmin keskustelussa (monitorin rikkimeno). Monitori oli myös soiton syynä. Simo ei lähdä mukaan vitsailuun ja vastaa selitykseen vain minimipalauttevuorolla *mm* rivillä 10. Tämän voi ajatella preferoimattomaksi vastaukseksi anteeksipyyntöön (vrt. Robinson 2004), mitä tukee myös se, että Simo katsoo tarpeelliseksi jatkaa selitystään sekä pyrkii lieventämään omaa syyllisyyttään kertomalla ilmoittaneensa asiasta Vilille jo aikaisemmin sähköpostitse. Simo aloittaa rivillä 11 selityksen, joka alkaa *siis*-partikkelilla, mutta tekee itsekorjauksen lisäämällä *mähä kirjoitin sulle* -rakenteen, jolla haluaa lieventää omaa osuuttaan asiaan. Tähän Vili vastaa rivillä 17 kertomalla, ettei ole lukenut sähköpostia, eikä näin ollen ole saanut Simon viestiä. Mikäli hän olisi sen saanut, ei hänen olisi tarvinnut edes ottaa velanmaksuasiaa puheeksi.

Simo vastaa rivillä 18 Vilin vuoroon uutta tietoa vastaanottavalla *ai jaa* -rakenteella sekä jatkaa kertomalla, mitä hänen lähettämänsä sähköposti sisälsi. Ilmeisesti Simolla ei myöskään ole ollut Vilin tilinumeroa. Tähän hän viittaa rivillä 19 *osotteella* sekä rivillä 23 *tilinumerolla*. Tilinumeroa ennen esiintyvistä määritteistä ei saa kunnolla selvää ja jääkin epäselväksi, mihin sillä viitataan. Tämän tiedon esiintuominen on myös Simon keino lieventää omaa syyllisyyttään. Vili tuottaa tähän selitykseen vain päällekkäispuhuntana luultavasti minimipalautteita, rivin 22 vuorosta ei aivan saa selvää.

Riviltä 23 alkaen Simo kertoo, miten aikoo korjata tilanteen ja lupaa soittaa Vilille, kun on maksamassa velkansa. Hän ei kuitenkaan pysty antamaan varmaa aikaa maksulle. Simo tuottaa tähänkin vuoroon pienen ja hiljaa lausutun responssin, joka on luultavasti *nii*-partikkeli. Rivillä 27 Simo haluaa vielä vakuuttaa, että on varmasti maksamassa velkansa, mihin Vilin vastaus *okei* on jo hieman yhteistyöhaquisempi. Se menee kuitenkin päällekkäispuhunnaksi, kun Simo laittaa Vilin myös vakuuttamaan heidän välistään luottamusta esittämällä hänelle rivillä 29 *kylhän sä luotat muhu* väitteen, johon preferoitu vastaus on myöntävä. Tähän Vili vastaakin



painokkaasti tuotetulla, hieman humoristisella ja tilannetta näin keventävällä *tottahan mooses* -vuorolla ja topiikki sulkeutuu.

Tässä esimerkissä anteeksipyytöä seurasi siis hyvin pitkä selitys. Vili antoi Simolle myös tilaa tuottaa selityksiä, eikä oikeastaan tuonut omaa suhtautumistaan tilanteeseen selkeästi ilmi, sillä tuotti vain lähinnä minimipalautteita. Toisaalta juuri nämä minimipalautteet saattoivat Simolle viestiä sitä, että asia ei ole Vilin mielestä kunnossa, mikä taas saattoi motivoida Simoa jatkoselityksiin. Simo tuo vahvasti esiin, että hän ei ole tarkoituksella jättänyt velkaa maksamatta, vaan on yrittänyt saada asian hoidettua. Tässä saattaisi olla siis kyse siitä, että anteeksipyyntö ei saa kieltevää tai kumoavaa responssia, jota Robinson (2004) kutsuu preferoiduksi, mutta toisaalta selitys voi motivoitua siitä, että Simo pitää tekoaan vakavana. Sitä, mitä keskustelijat ovat velan maksusta tarkalleen sopineet, ei pysty tämän katkelman perusteella varmasti sanomaan, mutta molemmat henkilöt näyttävät olleen orientoituneita siihen, että tämä tapahtuisi Simon saatua rahaa.

Tässä esimerkissä nähdään selvästi anteeksipyyntöä funktionaalissa palauttamassa keskustelijoiden välit ennalleen. Tämä ilmiö tulee luultavasti parhaimmillaan ilmi juuri hyvien ystävien tai esimerkiksi perheenjäsenien välisissä keskusteluissa. Välit sellaisiin henkilöihin, joiden kanssa ollaan tekemisissä jatkossakin, halutaan pystyä pitämään kunnossa.

Seuraava katkelma on kasvokkaisseskustelusta viiden kaveruksen illalliselta. Taavi on kutsunut ystävänsä syömään, ja ongelma nousee siitä, että ruokaa ei olisi tarpeeksi. Koska Taavi on illan isäntä, hän on vastuussa ruuan riittävyydestä, joten tässäkin voi katsoa anteeksipyyntöä motivoituvan siitä, ettei Taavi ole tehnyt sitä, mitä häneltä on odotettu. Tässä kaverukset ovat juuri aloittamassa illallista ja ottamassa salaattia.

(16) Sg396 Viini-ilta

01 Lauri:        yks ve[si siis.  
02 Taavi:        [tätä salaattii on niin vähän,  
03 Riku:        tai siis oli.  
=> Taavi:        **mä oon pahoillani.**  
05 Lauri:        ei [se mitään  
06 Riku:        [ei se mitään kaikki sai jo.  
07 Lauri:        kaikki on saanu.  
08 Riku:        mm,  
08 Aapo:        paitsi Pete mut se nyt ei,  
09 Lauri:        sitä ei las[keta.  
10 Riku:        [ketä kiinnostaa.  
11 Henkka:      n(h)ii heh hh

Tässä kohdassa iltaa salaatti kiertää pöydässä. Se saapuu viimeiseksi Taaville, jolloin hän rivillä 2 kommentoi salaatin määrää vähäiseksi. Salaatin määrästä ei ole aiemmin puhuttu. Taavi siis itse tuo ilmi mahdollisen rikkeensä, ja jo tätä vuoroa voisi pitää eräänlaisena anteeksipyyntönä, vaikkei siinä eksplisiittistä anteeksipyyntöä ilmausta esiinnykään. Riku tuottaa rivillä 3 Taavin vuoroon korjauksen, jossa tuo ilmi, että salaattia ei enää ole, mutta sitä *oli* vähän. Vuoro alkaa korjauksessa käytettävänä *tai siis* -partikkeliketjulla ja Rikun vuoro näyttäisi siis olevan suora toisen korjaus (toisen korjauksista esim. Haakana & Kurhila 2009). Toisaalta Rikun vuoro on myös Taavia kiusoitteleva vuoro. Tuomalla ilmi, että Taavin vuorossa oli jotain ”korjattavaa” hän myös moittii tätä salaatin riittämättömyydestä.

Taavin rivin 2 vuoroa voisikin pitää esianteeksipyyntönä. Ainakin Schegloff (1988) on tuonut esiin esianteeksipyyntöä keinona testata, onko tietyssä tilanteessa relevanttia tuottaa anteeksipyyntö. Esimerkkinä Schegloff tuo esiin tilanteen, jossa puhelun alussa soittaja voi kysyä, herättikö hän toisen. Mikäli vastaus on myöntävä, on anteeksipyyntö tarvetta. Tämän esimerkin esianteeksipyyntöön Riku tuottaa samanmielisen tai oikeastaan vielä Taavin vuoroa voimistavan responssin, ja Taavi tuottaakin eksplisiittisen anteeksipyyntöä rivillä 4. Responssi kiusoitteeluun on siis vakava, mikä onkin varsin yleistä (ks. esim. Haakana 1996). Varsinainen eksplisiittinen anteeksipyyntö on muodoltaan *mä oon pahoillani*, jonka tuottaessaan Taavin katse on salaatisa ja hän näyttää pettyneeltä, mikä voimistaa anteeksipyyntöä intensiteettiä.

Lauri ja Riku kiirehtivät vastaamaan päällekkäispuhuntana *ei se mitään* -rakenteen, joka kumoaa anteeksipyyntöä. Lisäksi he tuovat eksplisiittisesti ilmi, että kaikki ovat jo saaneet salaattia, mikä tekee anteeksipyyntöä tarpeettomaksi. Molemmissa vuoroissa on siis laajennus, joka on erimielinen anteeksipyyntöä tarpeen kanssa. Kiinnostavaa tässä tapauksessa on se, että vaikka Riku kiusoittelee Taavia salaatin loppumisesta rivillä 3, onkin hän nyt tuomassa ilmi, että todellisuudessa salaattia on ollut riittävästi, ja Taavin pahoittelu turhaa. Hän ei siis enää jatka kiusoitteilua, vaan ikään kuin siirtyy vakavaan moodiin ja tuo esiin sen, mitä todellisuudessa on tapahtunut.

Anteeksipyyntövuorossa pahoittelun syytä ei tässä esimerkissä ilmaista siksi, että anteeksipyyntövuoro on tuotettu heti Rikun kommentin jälkeen, jota Taavi näyt-

tää käsittelevän häneen kohdistuvana moitteena, sillä hän on isännän roolissa ollut vastuussa salaatin riittävydestä. Hän itse on ensimmäisenä myös tuonut oman virheensä esiin ja eksplikoinut sen jo rivillä 2. Anteeksiopyynnön syy on siis kaikille selvä. Kaikki läsnäolevat ovat kuitenkin jo saaneet salaattia, mutta rivillä 8 Aapo tuo esiin Peten, joka on vielä tulossa paikalle. Tässä kohtaa Taavi ilmeilee huvittuneesti, muttei sano mitään. Aapo jättää vuoronsa kuitenkin kesken, ja Lauri ryhtyy ikään kuin jatkamaan vuoroa ilmaisten, ettei Peteä *lasketa* ja Riku tuottaa vielä voimakkaamman kommentoi *ketä kiinnostaa*. Laurin ja Rikun vuoroja tarkastellessa tulee miettiä, ovatko ne vakavasti tuotettu, onhan puhe heidän ystävästään. Vuorot on tuotettu normaalilla puheäänellä, eikä esimerkiksi hymyillen, mutta Henkan nauru rivillä 11 sekä Taavin ilmeily viittaavat molemmat siihen suuntaan, että kommentteja Petestä ei tulisi ottaa tosissaan. Tässäkin tapauksessa siis anteeksiopyynnön jälkeen seuraa jonkinlainen vitsailu, ja jälleen hankalaa asiaa käsitellään huumorin keinoin. Tällainen kiusoittelu on varmasti mahdollista juuri tällaisissa tapauksissa, kun keskustelijat ovat läheisissä väleissä keskenään.

Edellisissä esimerkeissä tekemättä jättäminen liittyy siis konkreettiseen asiaan. Aineistossani on myös tapauksia, jossa pahoitellaan sitä, että henkilö ei pysty vastaamaan toisen odotuksiin; esimerkiksi vastaamaan kysymykseen, johon hänen olisi odotuksenmukaista osata vastata.

Myös seuraavassa esimerkissä on ainakin jossain määrin kyse siitä, että henkilö ei ole tehnyt jotain, minkä voi katsoa olevan odotuksenmukaista. Esimerkki on ystävysten välisestä puhelinkeskustelusta, jossa Satu on soittanut Ninalle. Puhelu on ehtinyt jatkua jo pitkään ennen anteeksiopyyntösekvenssiä. Keskustelu on ennen tätä katkelmaa koskenut Sadun matkaa. Tämä topiikki on kuitenkin saatu päätökseen, ja Nina aloittaa topiikinvaihdoksen rivin 1 huomionkohdistimella.

(17) SG166 A01 NILS-SETÄ

```
01 Nina: mHhhmm. mt.hh ↑Kuule.
02 Satu: Noh?
03 Nina: Kun meil täs on yks viera[s ( ) ( ) varmaan,]
-> Satu: [ .hhhh @Oi anteeks.@]
05      (.)
06 Satu: [Vallan] etten ehtiny ↑kysyy e[t
07 Nina: [(      )]
08 Nina:                                     [ɛ>Juu[hh<ɛ
09 Satu:                                     [ɛJuu-u,ɛ
10 Nina: .hh No ei >täs< nyt hätää mutta .hh
11 Satu: mt=Ei.
12      (.)
```

13 Nina: #ö# ↑S:::oitellaanko me [ens viikolla]  
 14 Satu: [.hhhhh Hei ] ↑soitetaan siitä  
 15 se vois olla torstai tai keskiviik[ko vois olla hyvä]

Puhelun alussa ei ole ollut puhetta vieraista: Satu on kuitenkin kysynyt Ninalta puhelun alussa, oliko tämä nukkumassa. Nina on vastannut tähän *melkein*, mutta aloittaa kuitenkin keskustelun. Voidaan siis katsoa, että Satu on tarjonnut jo puhelun alussa Ninalle mahdollisuuden kertoa vieraasta. Kuitenkin rivillä 1 Nina tuottaa pienen takertelun jälkeen huomionkohdistimen *kuule*, joka ennakoi topiikin vaihtoa. Satu vastaa tähän rivillä 2 *noh*-partikkelilla. Nämä vuorot muodostavatkin geneerisen esisekvenssin. Rivillä 3 Nina kertoo, että heillä on vieras. Vuoron voi katsoa olevan esisekvenssi sille, että Nina olisi aikeissa lopettaa puhelun (vrt. Schegloff & Sacks 1973). Vuoron loppu menee päällekkäispuhunnaksi anteeksipyyntöä kanssa ja siitä ei osittain saa selvää.

Satun anteeksipyyntövuoro rivillä 6 on hieman liioitellun kuuloinen *Oi anteeks*, jossa interjektio lisää sanoman painokkuutta ja affektisuutta. Satu kuulostaa myös yllättyneeltä, mikä voi myös motivoida interjektion käytön. Anteeksipyyntövuoro on rakenteeltaan muotoa interjektio + anteeksipyyntö + adverbi *vallan* + kielteinen *että*-lause, jossa kieltoverbi on sulautunut *että*-konjunktioon. Anteeksipyyntöä syy eksplikoidaan *että*-lauseessa.

Vuoro on myös tuotettu puheääntä muuttaen. Haakanan (1996: 150) mukaan äänen muuntaminen onkin tyypillinen vihje huumorista. Ääntä muuntamalla puhuja ikään kuin väittää hetken olevansa joku muu ja osoittaa, että nyt tulevaa puhetta ei pidä käsitellä samoin kuin edeltävää puhetta. Huumorin avulla voidaan tehdä myös vakavia asioita. Usein tilanteet, joissa vakavaan suhtaudutaan huumorilla, edustavat vuorovaikutuksessa enemmän ongelmakohtia kuin sujuvuutta. (Haakana 1993: 131.)

Haakana ja Visapää ovat tutkineet moniäänisyyttä kahdessa puhelussa, joissa keskustelijat imitoivat Fakta Homma -tv-sarjan hahmoja. He toteavat, että puhuja voi äänen laadun muutoksella etäännyttää itseään ongelmallisesta asiasta ottaessaan hetkeksi toisen roolin (Haakana & Visapää 2005: 456). Tämä saattaa olla myös Sadun keino käsitellä tätä hankalaa asiaa ja ehkä verrattavissa huumorin keinoihin.

Sadun tuottama painokas ja huudahtava anteeksipyyntö voi olla merkki siitä, että asia on arkaluonteinen ja liioittelun ja ehkä jopa huumorin keinoin otetaan hankalaan asiaan etäisyyttä. Anteeksipyyntövuoron jälkeen tulee mikrotauko ja siirtymän mahdollistava kohta. Satu kuitenkin jatkaa vuoroaan (rivi 6) adverbilla *vallan*,

jonka voi katsoa olevan keino korostaa pahoittelun voimakkuutta. Toisaalta *vallan* vaikuttaa olevan puhujilla tiheässä käytössä muutenkin, heidän matkiessa Fakta homma -tv-sarjan hahmojen puhetapaa. Samassa vuorossa Satu eksplikoi pahoittelun syyn *että*-lauseen avulla. Satu tuo näin ilmi sen, että hänen olisi pitänyt aiemmin kysyä soiton ajankohdan sopivuudesta.

Satun rivin 6 vuoro jää kesken, kun Nina vastaa anteeksipyyntöön dialogipartikkelilla *juuh*, jonka Satu osittain päällekkäispuhunta toistaa. Vuorot ovat hymyillen toistettuja, joten huumorin osuus on tässäkin läsnä. Tässä voisi kuitenkin ajatella olevan hieman ongelmallisuutta, sillä aiheesta ei päästä heti siirtymään eteenpäin, vaan toistoa esiintyy ja topiikki pysyy samana. Onko siis Ninan responssi *Juuh* anteeksipyyntöön preferoimaton? Siinä tavallaan myönnetään, että loukkaantuminen on tapahtunut ja että Sadun olisi todella pitänyt kysyä soiton ajankohdan sopivuudesta (vrt. Robinson 2004: 315). Toisaalta varsinaista loukkaantumista aiheesta ei voida kummankaan osapuolen kannalta osoittaa, sillä *juuh*-vuorot on tuotettu hymyillen. Ehkä molemmat osapuolet huomaavat asiassa olevan humoristisuuden, onhan puhelu tähänkin asti kestänyt jo yli kymmenen minuuttia. Rivillä 10 Nina tuottaa vuoron, joka on toisenlainen, yhteistyöhakuisempi responssi anteeksipyyntöön (*ei hätää*). Tähänkin sisältyy kyitenkin pieni varaus, sillä vuoron lopussa on *mutta*. Kieltoilauseen jäljessä esiintyvä *mutta* korostaa entiteettien (mahdollisia) yhteisiä piirteitä ja jättää kielletystä aina jotakin pätemään (VISK § 106). Vuoro jää kuitenkin kesken Satun kiirehtiessä vastaamaan *ei*, joka on ehkä vähän erikoinen responssi Ninan vuoroon, sillä Satun voi katsoa pyrkivän näin itse minimoimaan omaa ”rikettään”. Mikrotaun jälkeen Nina pääsee vihdoin vaihtamaan topiikkia rivillä 13, joka on pyrkimys lopettaa puhelu. Tähän tosin myös jo hänen vuoronsa rivillä 3 voi katsoa pyrkineen. Puhelu jatkuu kuitenkin tämän esimerkin jälkeen vielä usean minuutin ajan, ja nimenomaan Satu tuo esiin uusia topiikkeja.

Deutschmann (2003) on tutkimuksessaan tuonut ilmi anteeksipyyntöön kategorian, jossa henkilö pahoittelee sitä, että on pitänyt toisen olevan aina saatavilla. Tässä esimerkissä vaikuttaisi olevan kyse samankaltaisesta rikkeestä, mutta vastaavia tapauksia ei aineistostani löydy enempää.

Anteeksipyyntö voi siis motivoitua siitä, ettei henkilö pidä lupaustaan tai hän ei pysty vastaamaan toisten odotuksiin. Nämä odotukset saattavat syntyä henkilön roolista: esimerkiksi illallisen isännältä odotetaan, että hän valmistaa ruokaa kaikille tai Kelan virkailijalta odotetaan, että hän pystyy vastaamaan hänen alaansa liittyvään

kysymykseen. Joskus nämä odotukset eivät ole aivan niin selkeitä, kuten mielestäni esimerkissä 17. Odotetaanko soittajan aina puhelun alussa kysyvän, onko soiton ajankohta sopiva? Toisaalta aineistoni esimerkissä tämä odotus saattaa johtua soiton myöhäisestä ajankohdasta. Lisäksi tämä rike ei välttämättä ole kovin vakava, mutta anteeksipyyntö kuitenkin intensiteetiltään voimakas.

Tämän luokan anteeksipyyntö saattaa saada laajennuksen. Esimerkissä 19 laajennuksessa eksplikoidaan anteeksipyyntönsä syy ja esimerkissä 17 taas laajennuksena on selitys. Lisäksi anteeksipyyntönsä seurana voi olla intensiteettisanoja tai interjektioita. Esimerkissä 17 anteeksipyyntöä seuraa todella pitkä selitys sekä myös lupaus tilanteen korjaamisesta. Voitaisiin siis katsoa, että tämän esimerkin pahoittelija pitää rikettään hyvin vakavana. Useassa tämänkin alaluokan tapauksista anteeksipyyntönsä jälkeen seuraa vitsailua tai naurua tilanteen vakavuutta keventämässä.

Luokan muut tapaukset ovat siis institutionaalisista konteksteista, ja niissä anteeksipyydettävä asia liittyy siihen, että instituution edustaja ei pysty vastaamaan asiakkaan kysymykseen tai huomaa, ettei ole tehnyt jotain, mitä on asiakkaalle luvannut. Yhdessä tapauksista anteeksipyyntöä seuraa selitys, muissa ei. Vaikuttaa siltä, että arkikeskusteluissa tuotetut anteeksipyyntöt ovat intensiteetiltään voimakkaampia.

### 3.5.2 Mielipahan aiheuttaminen tai ajattelemattomuus

Tässä alaluokassa on kuusi anteeksipyyntöesiintymää kolmesta eri keskustelusta. Yksi keskusteluista on arkikeskustelu, kaksi institutionaalisia. Yhteistä niille on se, että henkilö, joka anteeksipyyntönsä tuottaa, on aiheuttanut toiselle pahaa mieltä joko ajattelemattomuuttaan tai yhdessä tapauksessa aivan suunnitellusti. Varsinaista konkreettista vahinkoa ei ehkä synny, vaan kyse on toisen ihmisen tunteista. Useissa näistä tapauksista henkilö, jolle anteeksipyyntö myöhemmin tuotetaan, on eksplikoanut jotenkin pahoittaneensa mielensä. Nämä tapaukset eroavat luokan 3.3 tapauksista siinä mielessä, että anteeksipyyntö tuotetaan vasta mielipahan aiheuttamisen jälkeen, eikä kyseessä välttämättä ole sanallinen teko. Anteeksipyyntö ei siis toimi näissä tapauksissa oikeuttamassa epäkohteliasta tekoa, vaan se tuotetaan huomattaessa, että toinen on todella pahoittanut mielensä, vaikkei rikkeen tekijä sitä ole tarkoittanut.

Seuraava esimerkki on kaverusten välisestä puhelinkeskustelusta. Kalle on soittanut Vesalle. He ovat olleet edellisenä iltana juhliassa, joissa Vesa on juonut lii-

kaa ja käyttäytynyt huonosti. Samasta aiheesta on keskusteltu tässä kohdassa puhelua jo pidemmän aikaa, ja aiemminkin puhelussa Kalle on tuonut ilmi harmistustaan Vesan käytöksestä, mihin Kalle on tuottanut anteeksipyynnön. Enimmäkseen keskustelu on kuitenkin ollut huvittunutta ja molemmat ovat lähinnä naureskelleet tapahtumille. Juuri ennen tämän katkelman alkua Vesa kertoo kuulleen toiselta kaveriltaan omasta huonosta käytöksestään, ja Kalle kertoo tässä oman näkemyksensä tilanteesta.

(18) Sg 400\_26

01 Kalle:        nii ja sitte (.) tytöt ku ne ei juonun ni (.) niil oli  
 02                päätoiminen homma oli v(h)ahtia sua,  
 03                (2.0)  
 04 Kalle:        mitä siinä nyt oli (.) no Janna ny varmaan oli  
 05                s(h)uurimman osan illasta siinä sun vieressä (.) sekij  
 06                jo vähä nypy:tti että,  
 07                (1.0)  
 08 Vesa:        **anteeks, anteeks,**  
 09                (0.5)  
 10 Kalle:        hitto ku tuo tuoho kännisen vieressä tuolla könyää ku  
 11                (.) minäki olisin täälä.  
 12                (1.0)  
 13 Vesa:        nii-i, (.) **anteeks,**  
 14 Kalle:        no ee mitä sää ny anteeks pyytelet,  
 15                (4.2)  
 16 Kalle:        tai noh (.) nii ↑no  
 17 Vesa:        voi: saatana,  
 18 Kalle:        eipä tuosta nytteh,  
 19                (5.0)  
 20 Vesa:        huh huh

Kalle on tässä kertomassa Vesalle tämän käyttäytymisestä juhliissa, joiden kulkua Vesa ei tarkalleen muista. Rivillä 1 hän kuvailee, miten tytöt joutuivat vahtimaan tätä. Rivillä 4 alkavassa vuorossa hän tarkentaa *tytöt*-ilmausta viittaamalla Jannaan, joka kontekstista päätellen luultavasti on Kallen tyttöystävä tai ainakin Kallelle jollain tavalla läheinen. Kalle siis ryhtyy kuvailemaan tilannetta enemmän omalta kannaltaan. Vuoron lopussa hän myös myöntää, että tilanne on harmittanut häntä. Vuoron *vähän*-ilmaus ileventää kuitenkin harmituksen astetta. Kallen vuoro loppuu *että*-partikkeliin, mitä seuraa tauko. Aino Koivisto on väitöskirjassaan (2011) tutkinut muun muassa *että*-loppuisia vuoroja. Hän toteaa, että usein *että*-partikkeliin päättyvä vuoro kutsuu tulkitsemaan, mitä juuri sanotussa oli olennaista (mts. 208). Kallen voisi siis katsoa vuorollaan tuovan esiin olennaisena nimenomaan oman suhtautumisansa Vesan toimintaan. Tämän jälkeen Vesa tuottaa ensimmäisen anteeksipyyntönsä rivillä 8, kahdennetulla *anteeks*-sanalla, mutta tämä anteeksipyyntö ei saa responssia,

vaan tauon jälkeen Kalle jatkaa valitustaan juhlien tapahtumista, nyt voimakkaammin. Vuoro on affektinen ja sisältää lievän kirosan *hitto*. Lisäksi Kalle viittaa Vesaan negatiivisesti latautuneella ilmauksella *känninen* ja tuo esiin toivoneensa, että Janna, johon Kalle mitä ilmeisimmin viittaa pronominilla *tuo*, olisi mieluummin viettänyt aikaa hänen kanssaan, sanoen *ku minäki olisin täällä*. Vuoroa seuraa tauko, jonka jälkeen Vesa tuottaa samanmielisyyden ilmauksen *nii-i* sekä pahoittelee uudestaan, jälleen *anteeks*-sanalla. Tätä pahoittelua seuraakin responssi, joka kieltää pahoittelun tarpeen ja on näin ollen preferoitu. Tämän vuoron jälkeen Kalle tuo kuitenkin esiin, että tilanne tosiaan on harmittanut häntä. Rivillä 16 hän tekee *tai*-konjunktiolla aiempaan vuoroonsa korjauksen ja myöntää, että pahoittelu saattaa kuitenkin olla paikallaan. Rivillä 17 Vesa kiroilee, joka on affektinen teko, jonka voi katsoa olevan keino esittää katumusta ja myös voimistaa anteeksipyyntöä. Kalle näyttääkin käsittelevän Vesan vuoroa jonkinlaisena anteeksipyyntöön laajennuksena, sillä hän tuottaa *eipä tuosta nytteh* -vuoron, joka on preferoitu responssi anteeksipyyntöön, sillä se minimoi rikkeen vakavuuden ja eksplikoi, että anteeksipyyntö on riittävä. Tämäkin responssi anteeksipyyntöön on siis valenssiltaan negatiivinen ja vastaa pitkälti *ei se mitään* -responssia. Tätä seuraa pitkä tauko, jonka jälkeen anteeksipyyntösekvenssi on loppuun käsitelty ja keskustelu etenee muihin aiheisiin.

Tämä anteeksipyyntö siis motivoituu Vesan käyttäytymisestä, tai lähinnä siitä, mitä mieltä Kalle siitä on. Kalle on kuitenkin tuonut harmistustaan selkeästi ilmi, minkä voisi katsoa jopa anteeksipyyntöön ”kalasteluksi”. Kalle ei ole tehnyt mitään konkreettista vahinkoa, jonka voisi fyysisesti korvata, vaan kyse on mielipahan aiheuttamisesta.

Tapauksia, joissa anteeksi pyydetäisiin kahteen otteeseen, ei aineistossani ole kuin kaksi, toinen esimerkissä 13. Toisto on tehokas keino voimistaa anteeksipyyntöä ja sitä näyttäisi esiintyvän silloin, kun anteeksipyyntösekvenssi ei heti pääse heti sulkeutumaan.

Seuraava esimerkki on edelliseen verrattuna erilainen siinä mielessä, että anteeksipyydettävä teko on suunnitellusti tehty. Kyseessä on pilapuhelu radiosta. Anna ja Joni ovat pariskunta ja Tenkanen radio NRJ:n juontaja. Anna ja Tenkanen ovat rakentaneet puhelun aikana tilanteen, jossa Joni luulee, että Annalla on toinen mies. Tämä katkelma alkaa siitä, kun Jonille selviää, että kyseessä on pilapuhelu.



01 Tenkanen: hh f00tsä kuullu koskaan siitä miltä tuntuu  
 02 ihmisestä kun ↑pilapuhelu iskee?f  
 03 (0.8)  
 04 Anna: he  
 05 Joni: he he ↑vittun ikävältä.  
 06 Tenkanen: ahhahhah [he he he he  
 07 Anna: [f*sori* hani (.) (mut) ↑rakastan sua?f  
 08 (0.8) ((taustalta kuuluu hälinää))  
 09 Joni: hei hei fnyt nyt nyt. .hh  
 10 Anna: he he  
 11 (0.9)  
 12 Tenkanen: f↑korvauksena tästä niin ↑me melkein Anna  
 13 tehdään semmonen homma et sä koukkaat ↑Jonin  
 14 kyytiin.  
 15 Anna: he he joo?  
 16 Joni: fi:han varmastih,f he he he

Tämä katkelma on puhelun lopusta. Jonille on juuri selvinnyt, että kyse oli pilapuhelusta. Rivillä 1 alkavassa vuorossa Tenkanen kysyy Jonilta, miltä tilanne hänestä tuntuu. Hän ei kuitenkaan viittaa kysymyksessään suoraan Joniin, vaan puhuu yleisemmin *ihmisestä*. Vuoro on tuotettu hymyillen. Tätä seuraa pitkähkö tauko, jonka aikana Anna naurahtaa. Myös Joni tuo ilmi tilanteen huvittavuutta naurahtamalla, mutta ilmaisee kuitenkin, että tilanne on tuntunut hänestä *ikävältä* käyttäen kirosanaa tunteen voimistajana. Vuoro on siis affektinen. Tenkanen ryhtyy jälleen nauramaan, minkä päälle Anna pahoittelee rivillä 7 *sori*-ilmauksella kohdistuen anteeksipyyntöön Jonille käyttäen tästä hellittelysanaa *hani* sekä *rakastan sua* -lausetta. Nämä molemmat ovat keinoja lieventää anteeksipyydettävää tekoa ja pyrkiä kohti läheisyyttä. Lisäksi Annan vuoro on tuotettu hymyillen. Jonin responssi on myös hymyillen tuotettu, mutta ei näytä hyväksyvän anteeksipyyntöä. Tämä tuottaakin ehkä hieman ongelmia, sillä sitä seuraa Annan naurahdus ja pitkähkö tauko, jonka Tenkanen päätyy katkaisemaan. Aiemmin puhelussa Joni on pyytänyt Annalta kyytiä, mutta Anna on kieltäytynyt. Nyt riviltä 12 alkaen Tenkanen haluaa korvata pilapuhelulla tehdyn ”vahingon” Jonille kehottamalla Annaa ottamaan tämän kyytiinsä. Hän viittaa vuorossa *meihin* viitaten itseensä ja Annaan, mutta kuitenkin Anna on se, joka tämän *korvauksen* tulee suorittamaan. Tässäkään tilanteessa mitään fyysistä vahinkoa ei ole sattunut, vaan korvattava asia on mielipahan aiheuttaminen tai jopa toisen julkinen nolaaminen. Anna vastaa rivillä 15 tähän kehotukseen myöntävästi, mihin Joni myöskin tuottaa samanmielisen, painokkaasti ja nauraen tuotetun vuoron. Tämän Jonin vuoron voikin jo katsoa olevan yhteistyöhakuisempi kuin rivin 9 vuoron, joka ei osoittanut merkkejä siitä, että anteeksipyyntö olisi hyväksytty. Tässä rivin 16 vuo-

rossa Joni ilmaisee, että ehdotettu korvaus voisi olla riittävä. Tämä vuoro sulkeekin anteeksipyynnösekvenssin ja pian tämän jälkeen puhelu päättyy.

Vaikka keskustelu on institutionaalinen ja puhelulla on tietty tarkoitus, on Annan ja Jonin välisessä keskustelussa arkikeskustelun piirteitä. Kuitenkin keskustelussa on läsnä keskustelijoiden lisäksi myös radioyleisö, mistä Jonin kiusaantuminen rivillä 9 julkisen rakkaudenosoituksen jälkeen saattaa myös johtua.

Mielipahan aiheuttamisesta on aineistossani myös yksi esimerkki, jossa molemmat osapuolet päätyvät pyytämään anteeksi. Tällaisia tilanteita varmasti löytyy silloin, kun syntyy jonkinlainen riita tai sanaharkka, jolloin molemmat saattavat sanoa jotain harkitsematonta, jota päätyvät myöhemmin pahoittelemaan. Näin on myös ko. aineistoni tapauksessa. Lisäksi siinä toinen anteeksipyyntö on muotoa *minä pyydän myös anteeksi*. Aineistossani ei ole muita anteeksipyyntöjä, joiden kanssa esiintyisi *pyytää*-verbi.

Tämän alaluokan anteeksipyynnot ovat siis melko erilaisia keskenään. Anteeksipyyntö voi motivoitua siitä, että henkilö ei ole tehnyt jotain, mitä häneltä olisi odotettu tehtävän tai siitä, että tämä on käyttäytynyt vastoin toisten odotuksia. Usein anteeksipyyntäjä tuntuu todella tekevän töitä saadakseen tilanteen korjattua. Anteeksipyyntö saattaa näissä tapauksissa myös laajeta, mikäli se ei saa heti preferoitua responsia. Anteeksipyynnön kanssa saattaa esiintyä erilaisia affektisia ilmauksia tai tekoa saatetaan pyrkiä lieventämään esimerkiksi selityksillä. Anteeksipyynnot eivät siis näissä tilanteissa vaikuta ollenkaan rutiininomaisilta tai opituilta kohteliaisuuskeinoilta, vaan kyseessä näyttäisi olevan aidon katumuksen tai pahoillaanolon ilmaus.

### 3.6 Anteeksipyyntö huumorin tai ironian keinona

Tämän alaluvun anteeksipyyntöjen funktio on muu kuin pahoitteleva. Anteeksipyyntöä voidaan joskus käyttää keinona luoda huumoria, tai se voi olla ironinen. Ironia käsitteenä on laaja ja useita eri alalajeja sisältävä, mutta lähtökohta on se, että ironisesti puhuessaan puhuja sanoo jotain, mitä ei oikeasti tarkoita. (Ironiasta esimerkiksi Rahtu 2006.)

Ironisia tai humoristisia anteeksipyyntöjä on aineistossani kahdeksan. Niistä kaksi on institutionaalisista tilanteista, muut arkikeskusteluista. Tässä alaluvussa käsittelem myös referoituja, kuvitteellisia anteeksipyyntöjä. Anteeksipyyntövuoro ei

välttämättä leksikaalisilta elementeiltään eroa todellisesta, pahoittelevasta anteeksi-  
pyynnöstä, mutta se on sopimaton siihen kontekstiin, jossa se on tuotettu tai sen tuot-  
taa ikään kuin ”väärä” henkilö, kuten seuraavassa esimerkissä. Kyseessä on kasvok-  
kaiskeskustelu viiden kaveruksen illalliselta. Samaa keskustelua on käsitelty myös  
esimerkissä 16. Tämä katkelma on aiemmasta kohdasta keskustelua.

(20) Sg396\_01\_10 viini-ilta

```

01 Lauri:      fno: ei sinutella siellä eteisessä.f
02 Taavi:      nyt ainaki alotetaan syö#mään ku Akseliki tuli#
03 Lauri:      hei Akseli ((nyökkää))
04 Taavi:      istu ihmeessä tohon pöytään#=
05 Akseli:     =päiviä
06             (0.4)
07 Riku:      terve↑tuloa ((Aapo palaa pöydän ääreen))
08             (0.2)
09 Akseli:     ja kiitos ja# (.) olkaa kuin (.) kotonanne ja
10 Riku:      #mm# pah- pahoittelemme [myöhästymisen johdosta ja
11 Taavi:      [mielellään tänne Akseli
12 Akseli:     joo
13 Riku:      ei ihan tonne sun [paika on (--)
14 Taavi:      [mielellään Akseli tänne
15 Riku:      tonne ihan sinne

```

Keskustelijat ovat parikymppisiä miehiä. Muut istuvat pöydässä, kun Akseli saapuu paikalle myöhässä. Tämä katkelma alkaa siitä, kun Aapo on mennyt Akselia vastaan eteiseen ja Lauri kommentoi moittivaan sävyyn, mutta kuitenkin hymyillen, kuullessaan Aapon ja Akselin keskustelevan eteisessä. Taavi taas kertoo heidän voivan nyt aloittaa ruokailun, mitä he ovat jo odottaneetkin. Lauri tervehtii Akselia rivillä 3 samalla nyökäten hänen suuntaansa, ja Taavi kehottaa rivillä 4 tätä istumaan pöytään. Rivin 5 vuoron vastatervehdyksen aikaan Akseli tulee kuvaan. Riku toivottaa hänet tervetulleeksi, mistä Akseli rivillä 9 kiittää sekä tuottaa *olkaa kuin kotonanne* -kehotuksen, joka on tässä kontekstissa hieman erikoinen: tapahtuuhan illallinen Taavin kotona, ja Akseli on vieraana. Akselin vuoro jää kuitenkin kesken (*ja*-partikkeliin), kun Riku tuottaa pahoitteluvuoron, jossa on hieman narinaa ja itsekorjaus. Pahoitteluvuoro on monikon 1. persoonassa, joten Riku näyttäisi pahoittelevan muiden puolesta sitä, että Akseli on tullut paikalle myöhässä. Voisi ajatella, että tällainen vitsailu motivoisi Aleksia tuottamaan anteeksipyynnön, mutta näin ei kuitenkaan ole. Itse asiassa kukaan ei näytä reagoivan Rikun vuoroon (kaikkien ilmeitä tosin ei näy), ja Taavi puhuu hänen päälleen näyttäen Akselille uudelleen hänen paikkansa. Tällöin myös Rikun vuoro jää kesken, myöskin *ja*-partikkeliin. Keskuste-

lijat tuntuvat vielä olevan vähän jännittyneitä kuvaustilanteesta, mikä saattaa vaikuttaa hieman keskustelun kulkuun. Tämä näkyy ainakin siinä, että Akseli istuu Taavin opastuksesta huolimatta väärälle tuolille, minkä johdosta Taavi tuottaa rivin 13 kieltä alkuisen vuoron ja myös Riku näyttää Akselille, missä hänen paikkansa on. Lisäksi kaverukset lähettelevät vähän tämän katkelman jälkeen kameran kautta terveisiä.

Tuottamalla anteeksipyyntö Riku haluaa tuoda esiin sen, että Akselin olisi pitänyt pahoitella myöhästymistään. Myöhästymisen pahoittelu on niin konventionaalistunut teko, että sen puuttuminen on huomattavaa. Kuitenkin omaan aineistooni ei ole myöhästymiseen liittyviä muita anteeksipyyntöjä sattunut. Riku saattaa pitää Akselia epäkohteliaana ja sen sijaan, että kehottaisi Akselia pyytämään anteeksi, laittaa-kin ikään kuin sanat hänen suuhunsa jatkamalla hänen puheenvuoroaan. Rikun vuorossa ei ole huomattavissa merkkejä huumorista: sitä ei ole tuotettu nauraen tai hymyillen eikä esimerkiksi puheääntä muuttaen (huumorin signaaleista esim. Haakana 1995). Vuoron luokittelemista vitsiksi ohjaa kuitenkin sen yllättävyys ja sopimattomuus vakavaan diskurssiin, minkä myös Haakana (1995: 372) mainitsee vitsille tyyppillisenä. Lisäksi muut ovat vitsailleet myöhästymisestä jo ennen Akselin tuloa sekä joutuivat tämän takia odottamaan ruokailun aloittamista, mikä on saattanut myös harmittaa heitä. Vaikka huumorilla tuotettua vuoroa ei tule ottaa tosissaan, on siinä usein totuuden siemen, ja kuten Haakana (1995: 360) myös toteaa, ovat vakava ja ei-vakava kietoutuneet väkevästi yhteen.

Anteeksipyyntö voi esiintyä vitsailevassa merkityksessä myös tarinankerronnassa. Tällöin kerrotaan joko kuvitteellinen tilanne, jossa anteeksipyyntö esiintyisi tai referoidaan, usein ääntä muuttaen, jonkun tuottama anteeksipyyntö. Seuraava esimerkki on kolmen parikymppisen kaveruksen kasvokkaiskeskustelusta kahvilassa. Hieman ennen tämän katkelman alkua Mika on miettinyt ryhtyvänsä myymään talopaketteja ystävänsä firmassa. Saila on huomauttanut, että työhön pitää saada koulutusta, ja Mikan mielestä lyhyellä koulutuksellakin saa työhön tarvittavat perustaidot. Tämä katkelma alkaa siitä, kun Saila kääntää keskustelun omiin kokemuksiinsa.

(21) SG 440\_seurakuntanuoret

01 Saila: meki ollaan ka:tottu noit talopaketteja kum miettii että  
02 oisko niinku, (0.8) ostanuh. .hh[hh mä ( - - - ),  
03 Mika: [mun kautta saa hal[val.  
04 Kirsi: [mm:  
[:ehe,  
05 Mika: [ä hä hä [hä hä hä hä hä °hä°?  
06 Saila: [suhteilla sit saa >fjonku sellase< kämäsem

07 [mikä o ihav vinossa sil[#lee#,f]  
 08 Mika: [.hhhh [käh ] hä  
 09 [hä hä hä hä hä hä,  
 10 Kirsi: [ehh he he [he he (.) he he,  
 12 Saila: [sit on sillee et, (0.2) ↑Mika[:.  
 13 Mika: [kh[hh,  
 14 Saila: [sitt\_ov vaa  
 15 et ↑no: ,  
 16 (. )  
 17 Mika: ähä. (0.2) **tsori** ny ehe ehe ähä?  
 18 (. )  
 19 Saila: Pikkikse isäpuoli oj just, (0.4) ne, (0.2) .hhhh  
 20 r:#a#kens, (0.4) rakens talon, (0.2) .hhhh nin ne  
 21 osti just joltai ystäväl#tä#; (.) joltain niinkuj jotkut  
 22 ikkunat ja kaikki ni ne o ihan; (0.6) skedejutut ne,  
 23 (0.4)  
 v[etää niinkuj jah,

Saila kertoo miettineensä miehensä kanssa talopakettin ostoa. Rivillä 3 Mika kääntää katseensa Sailaan ja kertoo, että hänen kauttaan saisi talon halvalla ja ryhtyy nauramaan. Naurun vuoron perässä voi jo katsoa ilmaisevan, että vuoroa ei ehkä ole tarkoitettu vakavasti otettavaksi. Osittain Mikan naurun päälle puhuen Saila epäilee, että Mika kokemattomuuttaan myisi tälle huonon talopakettin. Sailan vuoro on osittain hymyillen tuotettu. Mika ei tuota tähän vuoroon muuta responssia kuin naurun, johon Kirsikin yhtyy. Saila ryhtyy rivillä 12 ikään kuin referoimaan, mitä sanoisi tässä kuvitteellisessa tilanteessa Mikalle. Hän tuottaa Mikaa nimeltä puhuttelevan vuoron, jonka intonaatio laskee loppua kohti ja venyttää loppua, mikä kuvastaa harmistumista ja moittimista. Tähän Mika ei vielä tuota muuta responssia kuin naurahduksen, ja Saila jatkaa kuvitteellista referointia *sitt\_ov vaa et no*. Tähän responssina Mika taas leikillisesti kertoo, mitä vastaisi Sailalle siinä tilanteessa. Hän tuottaa rivillä 17 kuvitteellisen anteeksipyyntönsä *tsori ny*, jonka molemmien puolin on naurua. Keskusteluun luokin huumoria se, että anteeksipyyntö olisi riittämätön, mikäli keskustelussa kuvailtu tilanne oikeasti tapahtuisi. Tietenkään myöskään Sailan kuvitteelliset kommentit tilanteessa eivät ole vakavasti otettavia. Kyseessä on siis leikillinen vuoropuhelu, jossa toisaalta voi myös katsoa olevan totuuden siemen – saattaa myös olla, että Saila on aiemmin huomannut, että kavereiden kanssa ei kannata tehdä kauppaa. Sailan riviltä 19 alkavan vuoron perusteella voimme ainakin huomata, että hänen ystävillään on ollut huonoja kokemuksia tällaisista kaupoista.

Aineistossani on siis vain kaksi *tsori* -muotoista anteeksipyyntöä. Molemmat ovat Mikan tuottamia sekä tilanteet leikillisiä tai kuvitteellisia. Olisi mielenkiintoista tutkia, mikä on *tsorin* ja *sorin* ero: onko *tsori* ehkä käytössä vain pääkaupunkiseudul-

la tai vain nuorten keskuudessa, ja käytetäänkö sitä ilmaisemassa todellista pahoil-  
laan oloa? Ainakin se löytyy slangisanakirjasta yhdessä muodon *tsorgen* kanssa, jota  
en aineistohaussani ole ottanut huomioon.

Seuraava esimerkki on kasvokkaikeskustelusta, tilanne on nauhoitettu nuori-  
sotalossa, jossa pojat ovat pelaamassa biljardia. Keskustelussa on mukana kolme  
nuorta poikaa. Tämä keskustelu on tallennettu vain ääninauhalle. Anteeksiipyynnön  
luokitteleminen ironiseksi perustuu tässä tapauksessa pitkälti sen prosodiasta teke-  
miini päätelmiin.

(22) h0132\_9urpo

01 Otto: lyö yläkierre nuija.  
02 Luka: heh l(h)yö fsem<sup>h</sup>mone salavähäläf;  
03 (1.5) ((Ernon lyönti))  
04 Otto: vittu sä oot urpo.  
05 (1.0)  
06 Luka: †no e:m mä nyt tiädä.  
07 (.)  
08 Otto: [no mitä, (.) kyl] mä tiädän ainaki.  
09 Erno: [enkä mä, kerro ny,]  
10 Luka: mäpä eh,=  
11 Otto: =oisit lyöny yläkierte<sup>h</sup> ja se ei ois saanu ykköst kulmaa.  
12 (0.5)  
13 Erno: NO sori;  
14 Otto: no et saa, hävisit;  
15 (0.4) ((lyönti))  
16 Erno: voi harmi.  
17 Otto: et hävinnykkää f<sup>h</sup>kut t(h)ää toine [venäläinen ov v(h)iäl  
18 Erno: [thihh  
19 Otto: u(h)urp(h)ompi(h).=  
20 Luka: =ku em mä jaksa mitää, vffiuu sivu alakierte[itä.  
(suuttuneena))

Luka ja Erno ovat pelaamassa biljardia. Otto on mukana neuvomassa Ernoa. Rivillä  
1 hän kehottaa Ernoa tekemään tietynlaisen lyönnin (*yläkierre*). Myös Luka antaa  
Ernolle neuvon tietynlaisesta lyönnistä. Tämän jälkeen Erno tekee lyönnin, ilmeisesti  
neuvojen vastaisesti, sillä Otto haukkuu häntä voimakkaasti rivillä 4. Tätä seuraa  
Lukan vuoro, joka ilmaisee varovaista erimielisyyttä Oton kanssa siitä, oliko Ernon  
lyönti huono. Tähän Otto ilmaisee tietävänsä, miksi tietää lyönnin olleen huono. Er-  
no kehottaa päällekkäispuhuntaa Ottoa kertomaan syyn väitteeseensä. Myös Luka  
ilmaisee tietämättömyytensä rivillä 10. Rivillä 11 Otto tuottaa Ernolle kohdistetun  
vuoron, jolla tuo jälleen esiin, että tämän olisi pitänyt lyödä yläkierre sekä syyn sii-  
hen: *ja se ei ois saanu ykköst kulmaa* viitaten Lukaan. Oton vuoron voi katsoa jälki-  
viisasteluksi, mikä saattaa Ernon mielestä olla ikävää kuunneltavaa ja lisäksi hyödy-

töntä. Pienen tauon jälkeen Erno tuottaa pahoitteluvuoron *no sori* -rakenteella. *No* on tuotettu kovaäänisesti ja anteeksipyynnön alkuosaa on painotettu. Erno kuulostaa uhmakkaalta. Anteeksipyynnön funktio tässä tapauksessa ei vaikuta niinkään olevan todellinen anteeksipyyntö vaan enemmänkin tapa saada Otto huomaamaan, että Erno ymmärtää tämän neuvot sekä lopettamaan jälkiviistastelu. Sillä saattaa siis olla jonkinlainen sekvenssiä sulkeva funktio.

Otto kuitenkin käsittelee anteeksipyyntöä aitona, sillä tuottaa siihen responssin jossa ilmaisee, ettei anna Ernolle anteeksi sekä perustelee sitä Ernon häviöllä. Tämä olisi siis Robinsonin (2004) mukaan preferoimaton responssi anteeksipyyntöön. Merkkejä preferoimattomuudesta ei kuitenkaan ole nähtävissä, vaan vuoro tuotetaan hyvin suoraviivaisesti ilman modulointia tai epäröintiä. Tähän Erno tuottaa *voi harmi* -vuoron, jonka äänenpainosta voidaan kuitenkin päätellä, että kommentti on lähinnä ironinen eikä Erno tosiasiaassa ole harmistunut siitä, ettei saisi anteeksi Otolta. Anteeksipyynnön aitous on siis tässä tapauksessa kyseenalainen. Tämä on aineistoni ainoa esimerkki, jossa eksplikoidaan suoraan, että anteeksipyyntöä ei hyväksytä. Tilanne on mielenkiintoinen siksi, että Ernon häviö tai huono lyönti ei konkreettisesti aiheuta Otolle haittaa. Saattaa olla niin, että hän ei halua Lukan voittavan, sillä heillä on ollut aiemmin hieman sanaharkkaa. Toisaalta Luka on kutsunut Ernoakin urpoksi ja on jo aiemmin tämän biljardipelin aikana haukkunut tätä epäonnistuneista lyönneistä. Poikien keskustelu on muutenkin koko ajan toisiaan kiusoittelevaa ja uhoavaa.

Anteeksipyynnöllä on siis myös ei-pahoittelevia funktioita. Sitä voidaan käyttää kiusoitteluun tai sen avulla voidaan luoda huumoria esimerkiksi tarinankerronnassa. Huumoria luodaan leikittelemällä sillä ajatuksella, että anteeksipyyntö on riittämätön tai ehkä liian voimakas siihen tilanteeseen, johon se leikillisesti tuotetaan tai esimerkiksi tuottamalla anteeksipyyntö ääntä muuttaen. Tällainen leikittely on mahdollista myös siksi, että se, millaisia asioita kuuluu pahoitella ja millä vakavuudella, on kaikille yhteistä kulttuurista tietoa.

Tämä luku käsitteli siis anteeksipyyntöjä, joilla on selkeästi pahoitteleva sävy, lukuun ottamatta tätä kyseistä alalukua. Anteeksipydyttävät rikkeet etenivät lievemmästä hieman vakavampiin. Samoin myös anteeksipyyntöjen affektisuus lisääntyi rutiininomaisesti tuotetuista kohti painokkaampia ja intensiteetiltään voimakkaampia anteeksipyyntöjä.

Anteeksipyyntövuorojen rakennetta tarkastellessani olen huomannut, että anteeksipyynnön seuralaisena saattaa esiintyä erilaisia partikkeleita, lieventimiä, selityksiä tai anteeksipyynnön syyn ilmaisevia rakenteita. Joskus montaa näistä keinoista käytetään samassa vuorossa. Nämä laajennukset tuovat anteeksipyyntöihin sävyeroja ja ne joko lisäävät tai vähentävät sen affektisuutta. Esimerkiksi *no-* tai *vaan-*partikkelit saavat anteeksipyynnön kuulostamaan teennäiseltä tai vähemmän voimakkaalta. Selityksiä taas esiintyy usein silloin, kun anteeksipyödettävää rikettä pidetään vakavana. Yllättymistä voidaan ilmaista esimerkiksi interjektioilla, kuten esimerkissä 17.

Anteeksipyynnot saattavat liittyä hyvin erilaisiin konteksteihin. Niitä saattaa esiintyä pyyntöjen, moitteiden tai esimerkiksi huomionhaun yhteydessä. Anteeksipyynnöllä saattaa olla myös pidemmän sekvenssin sulkeva funktio. Anteeksipyyntö voidaan tuottaa joko ennen pahoiteltavaa tekoa ikään kuin oikeuttamassa kyseenalaista tekoa tai pahoiteltavan teon jälkeen, jolloin sen pahoitteleva funktio on selkeämmässä osassa.

Olen tarkastellut tässä luvussa myös sitä, mitä anteeksipyynnön jälkeen tapahtuu ja sitä, miten anteeksipyyntöön vastataan ja tarvitseeko se tietynlaisen jälkijäsenen. Anteeksipyynnölle ei näytä olevan yhtä tiettyä preferoitua responssityyppiä, ja aina siihen ei kaivata mitään responssia. Anteeksipyynnössä mielenkiintoista on se, että se voi toimia vierusparissa samanaikaisesti sekä etu- että jälkijäsenenä. Seuraavassa luvussa käsittelen erilaisissa korjaussekvensseissä esiintyviä anteeksipyyntöjä ja pyrin vertaamaan niistä tekemiäni havaintoja tämän luokan anteeksipyyntötapauksiin.

#### **4 Anteeksipyyntö korjausjäsennyksessä**

Tässä luvussa tarkastelen korjausjäsennyksessä esiintyviä anteeksipyyntöjä. Etenen luvun sisällä siten, että aloitan tarkastelun tapauksista, joissa anteeksipyyntö esiintyy itsekorjauksissa (alaluku 4.1). Alaluvussa 4.2 taas siirryn tarkastelemaan anteeksipyyntöä toisen korjausaloitteena. Alaluvussa 4.3 anteeksipyyntö toimii korjaussekvenssiä sulkevassa funktiossa. Ensinnä kuitenkin käyn läpi korjausjäsennykseen liittyvää käsitteistöä.



Korjausjäsenitys on keskusteluntutkimuksessa käytetty kattotermi, joka sisältää ne käytänteet, joiden avulla keskustelijat käsittelevät puhumisessa, puheen kuulemisessa ja sen ymmärtämisessä esiintyviä ongelmia. Korjausaloite on yksi keskeinen käsite korjausjäsenityksessä (Schegloff, Jefferson, Sacks 1977; suomeksi Sorjonen 1997).

Korjausjaksoa tarkasteltaessa tulee kiinnittää huomiota siihen, kuka korjauksen aloittaa ja kuka vie sen loppuun sekä siihen, missä kohdassa korjausjakso aloitetaan (Schegloff 1979). Jos korjausjäsenitystä tarkastellaan siltä kannalta, kuka korjauksen tuottaa, voidaan erottaa neljä korjauksen tapaa (Schegloff ym. 1977): voidaan puhua itsekorjauksesta, joka on joko ”itsen” (ongelmavuoron tuottajan) tai ”toisen” (vuoron vastaanottajan) aloittama, sekä toisen korjauksesta, joka sekin voi olla itsen tai toisen aloittama. Preferoiduin tilanne Schegloffin, Jeffersonin ja Sacksin (1977) mukaan on sellainen, jossa ongelman tuottaja itse sekä aloittaa että saattaa korjausjakson päätökseen.

Korjausjakso aloitetaan lähes poikkeuksetta jossain seuraavista paikoista (Schegloff ym. 1977; suomeksi Sorjonen 1997):

- 1) Ongelmavuorossa ennen sen vuoron rakenneyksikön loppua, jossa ongelma sijaitsee
- 2) vuorojen välisessä siirtymätilassa
- 3) ongelmaavuoroa seuraavassa vuorossa
- 4) ongelmaavuoroa seuraavan vuoron jälkeen
  - 4a) 3. vuorossa
  - 4b) 3. positiossa
- 5) 4. positiossa

Korjausjakson aloittamisen ensimmäinen mahdollinen paikka on siis siinä vuoron rakenneyksikössä, jossa korjattava asia on. Tämä on myös selvästi yleisin paikka tehdä itsekorjaus (esim. Kitzinger 2013). Laakso ja Sorjonen (2005) ovat tutkineet saman vuoron sisäisiä itsekorjauksia ja niiden aloituskeinoja. He toteavat, että itsekorjauksen keinot voidaan karkeasti jakaa leksikaalisiin ja ei-leksikaalisiin keinoihin. Ei-leksikaalista keinoista tavallisin on sanan kesken jättäminen eli katko, joka on Sorjosen ja Laakson aineiston yleisin itsekorjauksen aloituskeino. He toteavat myös, että itsekorjausten aloituksiin kasautuu myös sisäänhengityksiä, narinaa, äänteiden

venytystä ja taukoja. Englannin kielessä itsekorjaus tehdään useimmimman katkolla tai muulla ei-leksikaalisella keinolla (Schegloff ym. 1977: 367). Leksikaalisina keinoina Sorjonen ja Laakso (2005) tutkivat partikkeleita *eiku*, *tai* ja *siis* sekä näiden työnjakoa. He osoittavat tutkimuksessaan, että itsekorjauksen eri aloituskeinoja usein yhdistetään ja että tällöin keinoja käytetään tietyssä järjestyksessä. Omasta aineistostani löytyy tapauksia, joissa anteeksipyyntö yhdistetään itsekorjauksessa *eiku* ja *tai*-partikkelin kanssa. *Siis*-partikkelin kanssa esiintyviä tapauksia ei aineistossani esiinny, mutta se ei tarkoita sitä, etteikö niitäkin voisi yhdistää.

#### 4.1 Anteeksipyynnön sisältävät itsekorjaukset

Tässä alaluvussa tarkastelen anteeksipyynnön käyttöä itsekorjausaloitteena. Aineistossani on kaksikymmentäyksi tapausta, joissa itsekorjaus tehdään anteeksipyyntöleksiemiä käyttäen. Anteeksipyyntöä itsekorjausaloitteena ei ole ainakaan suomessa tutkittu, ja löytämässäni englannin kieltä koskevassa tutkimuksessa sen esiintyminen on mainittu vain lyhyesti.

VISK:n mukaan itsekorjauksia on kahden tyyppisiä: korvaavia ja lisääviä. Korvaavalla tarkoitetaan, että puhuja vaihtaa aloittamansa sanan tai rakenteen toiseen; lisäävällä itsekorjauksella puhuja taas aloittaa rakenteen katkaistuaan sen uudestaan niin, että mukaan on tullut jokin aiempaa täydentävä elementti (VISK §1075). Nämä ovatkin varmasti yleisimmät itsekorjauksen tyypit, mutta Schegloff on artikkelissaan (2013) tuonut esiin yhteensä kymmenen samassa vuorossa tapahtuvaa itsekorjausoperaatiota. Lisäksi itsekorjauksia voidaan tehdä, vaikkei varsinaisia virheitä puheessa esiinnykään: puhuja voi esimerkiksi vaihtaa lievemman ilmauksen voimakkaampaan tai toisinpäin. Tätä voidaan kutsua puheen hienosäädöksi. (Kitzinger 2013.)

Catrin S. Rhys (2013) on tutkinut afaattikkojen puhetta ja havainnut, että anteeksipyyntö (*sorry*-sana) esiintyy heillä usein silloin, kun he ovat yrittämässä aloittaa sanahakua, joka on yksi itsekorjauksen muodoista, mutta se ei onnistu. Usein näissä tapauksissa anteeksipyyntöä seuraa jonkinlainen selitys, kuten *en muista sanaa*. Selityksen olemassaolo tukee Rhysin mukaan väitettä siitä, että tällaisissa tapauksissa anteeksipyyntö toimii pahoittelevan funktiona lisäksi lopettamassa sanahakua (2013: 94). Hän pohtii myös anteeksipyynnön leksikaalista merkitystä yleisemmin. Omassa aineistossani ei ole selkeitä sanahakutapauksia, mutta työssäni olen

huomannut, että anteeksipyyntöillä on muunlaisia sekvenssejä sulkevia ominaisuuksia (pyynnön tai korjaussekvenssin jälkeen).

Anteeksipyyntö tuottaja ottaa, ainakin näennäisesti, vastuun mahdollisen loukkauksen tekemisestä korjaussekvenssissä (Robinson 2006). Robinson (2006) on tutkinut anteeksipyyntöä toisen korjausaloitteena englanninkielisessä keskustelussa ja toteaa, että se tekee kahta asiaa yhtä aikaa: se sekä osoittaa jotain ongelmalliseksi että pahoittelee sitä, että joutuu korjausta pyytämään. Minua kiinnostaa se, voiko anteeksipyyntö myös itsekorjausaloitteena tehdä kahta asiaa yhtä aikaa: voiko se sekä aloittaa itsekorjauksen että samalla pahoitella tätä? Olen ottanut aineistooni sekä ongelmavuorossa tapahtuvat itsekorjaukset että 3. vuorossa tai 3. positiossa tapahtuvat itsekorjaukset. Esimerkiksi Sorjonen ja Laakso (2005) tutkivat artikkelissaan vain ongelmavuoron sisällä tapahtuvia itsekorjauksia.

#### 4.1.1 Lipsauksen tai asiavirheen korjaaminen

Aineistossani selvästi eniten itsekorjauksia (19 kpl) tapahtuu lipsauksen tai selvän asiavirheen vuoksi. Yhtä tapausta lukuun ottamatta kaikki ovat institutionaalisista konteksteista, yksi on siinä rajamailla (samasta keskustelusta kuin esimerkki 37). Korjaus on selkeästi suurimmassa osassa näistä tapauksista korjauksen tuottajan ongelmavuorossa aloittama ja loppuunsaattama. Aineistossa on myös muutama tapaus, joissa itsekorjaus tehdään 3. vuorossa tai 3. positiossa. Anteeksipyyntö voi itsekorjaustapauksissa joko esiintyä yksinään ei-leksikaalisen korjausaloitteen jäljessä tai toimia *eiku* tai *tai*-partikkelin jäljessä.

Lipsaus tai asiavirhe korjataan aineistossani useimmiten ongelmavuorossa hyvin pian ongelmallisen ilmauksen jälkeen. Tällöin ongelman tuottaja sekä aloittaa korjauksen että saattaa sen loppuun. Myös englanninkielisessä keskustelussa käytetään anteeksipyyntöä ilmausta *sorry* lipsausten yhteydessä (esim. Owen 1980: 67).

Seuraavat kaksi esimerkkiä ovat melko samantyyppisiä siinä mielessä, että anteeksipyyntöä käytetään ainoana leksikaalisena keinona aloittamassa itsekorjauksen. Korjaukset ovat näissä tapauksissa korvaavia. Ensimmäinen esimerkki on Kelan puhelinpalvelusta.

(23) K0037

V = Kelan virkailija, nainen

A = asiakas, mies

01 A: [sekä sitten sitä (0.3) >koko asunnon  
02 vuokra<sopimusta. (0.4) [mut, (.) mä en#:#  
03 V: [joo?  
04 A: vaan jotenki tahdo ymmärtää ne on  
05 mun henkilökohtasia asioita mitkä on  
06 mun vuositulot .hh omaisuudet °.hhh° samoin  
07 kun, (0.3) minkälaisen vuokrasopimuksen mä  
08 oon tehny, (0.3) päävuokralaisen kanssa .hh  
09 >anteeks asunno< omistajan kanssa [.hh et<  
10 V: [mm-m?  
11 (0.4)  
12 A: millä, (.) millä tavoin ninkun (1.0) ku  
13 ei ne o hänen asioitaan ne ei kuulu  
14 hänelle. (0.3) ni enhän mä halua semmosia  
15 hänelle toimit°taah°.  
16 (0.8)  
17 V: .mthh joo onks teillä tota: (.) tällanen  
18 vuokra (0.4) sopimus että olette ninkun  
19 molemmat sittev vastuussa?

Tämä katkelma on puhelun alkupuolelta. Asiakas soittaa alivuokralaisensa asumistukiasiassa ja valittaa siitä, että hän joutuu luovuttamaan henkilökohtaisia tietojaan Kelalle. Hän tekee itsekorjauksen ongelmavuorossa rivillä 9 pian ongelman jälkeen korvaten edellä sanomansa toisella ilmauksella. Ennen itsekorjausta hän hengittää sisään, jonka voisi ehkä katsoa olevan ei-leksikaalinen itsekorjausaloite. Kyseessä on selvä asiavirhe. Itsekorjausaloite *anteeks* sekä osa korvaavasta ilmauksesta on tuotettu nopeasti puhuttuna. Korvattava sana tässä on *päävuokralaisen*, joka korjataan ilmauksella *asunnon omistajan*. Korvaava ilmaus on tuotettu sen ensitavuja painottaen. Koska ilmaus *kanssa* ehdittiin tuottaa ennen korjausta, se pitää korjauksessa toistaa. Anteeksipyynnön avulla voidaan tässä siis korvata ilmaus toisella. Vuorossa ollut ennen korjausta taukoja ja epäröintiä ja asiakas kuulostaa olevan hieman kiihtyneessä tilassa, jolloin virheitä saattaakin helposti puheeseen tulla. Lisäksi vuorossa näyttäisi olevan toinen itsekorjaus jo aiemmin, rivillä 6 *vuositulot – omaisuudet*.

Seuraava esimerkki on kasvokkaiseskustelu taloyhtiön kokouksesta. Tässä keskustelun kohdassa sihteerillä on pitkä yksinpuhelu, hän lukee paperista tulevan vuoden talousarviota.

(24)Sg 442 Taloyhtiön kokous

S=sihteeri, mies

01 S: öö ha- öö hallitus on sopinu isännöitsijätoimiston kanssa että  
02 että tuota #öö# isännöitsijätoimiston palkkiota nostetaan mth  
03 viidelläkytviidellä eurolla. (.) tuolla tuolla tota maaliskuun  
04 [ANteeks. ] kesäkuun lopussa sheinäkuun alussa.  
([pudistelee päätään])

Tässäkin esimerkissä korvattavana on yksi sana ja pahoittelu tehdään pelkästään *anteeks*-sanalla. Korjaus tehdään heti virheellisen ilmauksen jälkeen, eikä korjattava ilmaus jää voimaan, vaan se korvataan täysin toisella. Sihteeri osoittaa korjauksen alkavan myös pudistellen päätään samalla kun lausuu *anteeksi*-sanan, jonka ensimmäinen tavu on lausuttu normaalia puheääntä kovemmin. Muita ei-leksikaalisia keinoja ennen itsekorjauksen alkua ei tässä tapauksessa ole. Puheessa on jo vähän ennen korjausta ollut sanahakua (*tuolla tuolla*) kun sihteeri on etsinyt oikeaa ajanilmausta, eli hän on ollut hieman epävarma tästä asiasta. Keskustelun voi katsoa myös olevan institutionaalinen ja sihteeri omassa roolissaan esittelemässä talousarviota, jolloin häntä voidaan pitää asiantuntijana tässä aiheessa. Kun hän tekee kuitenkin virheen antamalla muille selvästi väärää tietoa, on se pahoiteltavaa. Virhettä ei kukaan kuitenkaan kommentoi millään tavalla (tosin kaikkien ilmeitä ei videolta näy), ja keskustelu jatkuu tästä eteenpäin normaalisti.

Seuraavassa kahdessa esimerkissä anteeksipyyntö esiintyy ongelmavuorossa toisen leksikaalisen itsekorjausaloitteen jäljessä. Tämä esimerkki on Kelan puhelinpalvelusta.

(25) K0080

V = virkailija, nainen  
A = asiakas, nainen

01 V: se ois siellä ↑Folkshel↑sanissa ja,  
02 (3.0)  
03 V: siinä on <tarkotus kartottaa>,  
04 (1.2)  
05 A: .hh siel on niinkun toimintaterapeutti  
06 hienomotoriset #yy# asiat neuro (.) psykologi ja  
07 .hh niinkun #u# useempi< meillä nimittäin  
08 .hhhh eä näkyykö sieltä niinku maksusitoumusta  
09 koska hän oli viime vuoden helm- #m# >tai, ninku **anteeks**<  
10 tän vuoden helmikuussa tän vastaavan jakson.  
11 V: ↑joo minä voın kat↑too ihan että onko täällä  
12 [aikasemmi] ollu sama[lle maksusi]toumus[ta.

Asiakas on soittanut Kelaan ja keskustelu koskee hänen alaikäisen poikansa kuntoutusta. Tässä esimerkissä anteeksipyyntö esiintyy itsekorjauksen aloituksessa rivillä 9 *tai*- ja *niinku*-partikkelien jälkeen. Asiakkaan ilmaus *helm-* jää kesken ja hän aloittaa itsekorjauksen katkon ja epäröinnin jälkeen nopeasti puhutulla *tai*, *ninku anteeks* rakenteella. Sorjonen ja Laakso (2005) toteavat, että *tai*-partikkelia käytetään jo sanotun korvaukseen, jolloin korvattu ilmaus saattaa kuitenkin säilyä jonkinlaisena

vaihtoehtona korvaavalle ilmaukselle, sillä vaihtoehtoisuus on *tai*-sanän keskeinen merkitys konjunktiona. Tässä esimerkissä ilmaus *viime* ei kuitenkaan jää voimaan, vaan se korvataan täysin *tän*-ilmauksella, sillä ne ovat toisensa poissulkevat ajanmääreet. *Niinku* taas määritellään empimispartikkeliksi, jota käytetään nimenomaan sanoja haettaessa (VISK § 861.)

Asiakas kierrättää *vuoden*-sanän, sillä se on ymmärtämisen kannalta tärkeää, koska hän ehti sanoa sen jo ennen korjausjakson aloittamista. Miksi tässä tapauksessa pyydetään anteeksi? Korjaushan on jo aloitettu *tai*-partikkelilla. Se saattaa olla keino saada lisää aikaa, mikäli asiakas etsii samalla oikeaa ilmausta. Mutta luultavasti se on enemmänkin pahoittelemassa keskustelun katkeamista ja väärän ilmauksen tuottamista. Keskusteluhan on kuitenkin institutionaalinen ja asiakas kertoo ongelmavuorossa poikansa edellisestä kuntoutuksesta, jossa hän on ikään kuin asiantuntijan roolissa. Lisäksi oikean ajankohdan kertominen on tässä kohdassa tärkeää, jotta virkailija saa työnsä tehtyä.

Aineistossani on kaksi tapausta, joissa itsekorjauksen aloituskeinona käytetään *eiku*-partikkelia ja anteeksipyyntöä. Kaikissa näissä tapauksissa *eiku* edeltää anteeksipyyntöä. Myös nämä ovat lipsahduksen tai asiavirheen korjauksia, joissa korvataan edellä sanottu toisella. Seuraavaksi tällainen esimerkki lääkärin vastaanotolta. Tämä esimerkki on myös Sorjosen ja Laakson artikkelin aineistoesimerkki (2005: 253).

(26) LPV/27a1:1 – Yskä

```

1 Lääkäri: >Minkäslainen< asia teillä, nyt on, ((L istuutuu))
2 Potilas: No, m: tää yskä vaa kiusaa.= ((P istuutuu))
3 Lääkäri: =Joo:.=
4 Potilas: =Eikä meinaa loppua ei ollen[kaa.
5 Lääkäri: [Nii:, ootteko te käyny nyt
6          (.) niissä rönt- (.) eiku anteeks niissä#::#
7          laboratoriokokeissa uudestaan, vai ol[iks ne sillon vaa,]
8 Potilas: [ E::i ollu si|i[tä mitään [puhettakaa (sillo),
9 Lääkäri: [.nfhh [Ju:st joo

```

Lääkäri tekee rivillä 6 itsekorjauksen ensin jättäen virheellisen ilmauksen kesken ja käyttäen *eiku anteeks* -rakennetta. Ennen korvaavan ilmauksen tuottamista lääkäri toistaa tarkentavan ilmauksen *niissä#::#*. Sorjonen ja Laakso (2005) toteavatkin, että nimenomaan *eiku* mahdollistaa sen, ettei korvaava ilmaus seuraakaan välittömästi, sillä partikkelilla korjaus on jo ennakoitu. *Niissä#::#*-sanän toisto saattaa olla myös merkki siitä, että lääkäri hakee oikeaa ilmausta. Tähän voisi viitata lopun äänteen venytys ja narina. Hän tuottaakin sen ja korvaa siis keskenjääneen. luultavasti rönt-

genkokeisiin viittaneen sanan *laboratoriokokeissa*-sanalla. Anteeksipyyntö ei tässä tapauksessa vaikuta tekävän itsekorjausta, vaan sen tekee *eiku*-partikkeli. Anteeksipyyntö saattaa motivoitua siitä, että lääkäri etsii samalla oikeaa ilmausta, mutta se on luultavasti myös keino pahoitella, että lääkäri, joka on tässä institutionaalisessa keskustelussa asiantuntijan roolissa, tekee omaan alaansa liittyvän asiavirheen.

Seuraavaksi yksi esimerkki anteeksipyyntöstä kolmannen vuoron korjauksessa. Kolmannen vuoron korjauksissa korjaus tapahtuu ongelmavuoroa seuranneen vuoron jälkeen. Ongelmavuoron vastaanottaja ei ole osoittanut edellisessä vuorossa olevan mitään ongelmallista (korjauksen aloituspaikoista suom. Sorjonen (1997.) Tällaisia esimerkkejä on aineistossani kaksi. Seuraava esimerkki on kasvokkaisskustelu taloyhtiön kokouksesta, samasta keskustelusta ovat myös esimerkit 24 ja 39. Tämä katkelma alkaa siitä, kun sihteeri luettelee paperista kokouksen osallistujia. Sihteeri ja puheenjohtaja näkyvät videolla, miesasukas ei.

(27) Sg 442 Taloyhtiön kokous  
PJ puheenjohtaja, nainen  
S sihteeri, mies  
E Erik, miesasukas.

01 S: bee kolkytkahdeksan valtakirjalla öö ka- Kari Koistinen  
02 ja ja läsnä Tiina Tonttinen ja ee neljäkymment Simo  
03 Kaustine.  
04 (3.5) ((sihteeri luki osallistujalistan loppuun ja katselee  
05 kohti asukkaita))  
06 E: sä unohdit sen Dee kolkytkahdeksan.  
07 S: AI. ((selailee papereita))  
08 E: KOLkytviis **anteeks**.  
09 PJ: joo  
10 (2.0) ((sihteeri selailee papereita ja kirjoittaa  
11 korjauksen))  
12 S: sori? (.) joo,  
13 (2.0)  
14 E: E:rik von Borning?  
15 S: E:rik von Borning on Blomberg Erja.

Ongelmavuoroksi muodostuu rivin 6 vuoro, jossa Erik huomauttaa sihteerin unohtaneen tämän listalta. Sihteeri ei huomaa vuorossa mitään virheellistä, vaan toteaa *AI*. ja selailee papereita aikeissaan tehdä korjauksen. Samassa Erik kuitenkin huomaa virheensä ja korjaa sen tuottaen sen jälkeen anteeksipyyntö. Korjaus tehdään tuottamalla suoraan korvaava ilmaus, sitä ei merkitä mitenkään. Tässä esimerkissä siis anteeksipyyntö ei toimi itsekorjausaloitteena, vaan korjaus tehdään ensin, mitä seuraa pahoittelu. Anteeksipyyntö on pelkästään pahoittelevassa funktiossa tässä tapauksessa, mikä tekee selväksi sen, että ongelmat omassa puheessa voivat olla pahoiteltavia.

Aineistossani on myös sellaisia 3. vuoron korjauksia, joissa korjausvuoro on rakenteeltaan *eiku* +korvaava ilmaus +anteeksipyyntö. Näissäkin tapauksissa katson, että anteeksipyynnön funktio on pahoitella jälkeinpäin sitä, että puheessa oli virhe, joka piti korjata.

Itsekorjausten tekeminen anteeksipyyntölekkseemiä käyttäen näyttäisi siis keskittyvän institutionaalsiin konteksteihin. Se onkin formaali tapa aloittaa itsekorjaus sekä samalla ottaa vastuu virheestä. Aineistossani on vain yksi tapaus, jossa sitä käytetään arkikeskustelussa: nuorten miesten välisessä kasvokkaikeskustelussa.

#### 4.1.2 Itsekorjauksen affektinen funktio

Itsekorjauksella voidaan tehdä muutakin kuin korjata selviä asiavirheitä tai esimerkiksi lausumisvirheitä. Esittelen seuraavaksi aineistoni kaksi esimerkkiä, joissa korjauksella on selvästi affektinen funktio. Minkäänlaista varsinaista asiavirhettä ei ole tehty, vaan korjaus tehdään siksi, että juuri lausuttu ilmaus koetaan sävyltään liian vahvaksi ja se korvataan neutraalimmalla ilmauksella. Kitzinger (2013) kutsuu tällaisia itsekorjauksia puheen hienosäädöiksi. Näissä tapauksissa korjaus tehdään pelkällä *anteeks(i)*-sanalla. Korjaus tehdään heti ongelmallisen ilmauksen jälkeen ja korvattavana on yksi sana.

Seuraava esimerkki on kolmen nuoren tyttökaveruksen välisestä kasvokkaikeskustelusta. Anu kertoo tässä kohdassa myymästään pesukoneesta.

(28) Sg151.kas

```
01 Anu : [ʔei oo muute tullu yhtää
02      soit-, ei oo soittanu se äijä siit
03      pesukoneest mi[tää,]
04 Miia: [ʔei ]vair hhehehhe[hehh .hh
05 Anu : [°ku<° (.)
06 miehä myin sen miul on se[mmo]ne vanha =
07 Susa: [ʔni]
08 Anu : = pa[sk]a (0.3) .ö: >anteeks< kauheen =
09 Susa: [ni]
10 Anu : = semmone ʔhuono pesukone,=
11 Susa: =n[i]
12 Anu : [s]e oli itte selvinny maaliskuust asti,
```

Tässä esimerkissä Anu tekee rivillä 8 itsekorjauksen pienen tauon ja epäröinnin jälkeen. Hän on luultavasti kokenut ilmauksen *paska* liian voimakkaaksi ja vaihtaa sen lievenpään muotoon *kauheen huono*. Korjausaloite *anteeks* tuotetaan nopeasti ja sitä



edeltää tauko ja epäröinti. Koska keskustelu käydään nuorten tyttöjen välillä, jotka ovat kavereita, saattaa tämän korjauksen motiiviksi tulla keskustelun kuvaaminen. Koska tästä keskustelusta on myös video, olen tarkastellut myös ei-kielellisiä toimintoja. Riviltä 5 alkaen Anun katse kohdistuu Susaan tämän kertoessa hänelle pesukoneesta uutena asiana. *Paska*-sanon jälkeen Anu hymyilee ja heilauttaa päätään ja *anteeks*-sanon kohdalla painaa päänsä alas ikään kuin nolostuneena.

Seuraava esimerkki on radio-ohjelmasta, jonka aiheena ovat miesten ihmissuhteet. Kuuntelijat saavat soittaa ohjelmaan ja kertoa omia kokemuksiaan. Studioon on myös kaksi asiantuntijavierasta, joilla ei ole tässä katkelmassa vuoroja.

(29) Sg 360 Miesten ilta - keskustelua miesten ihmissuhteista; Radio  
Suomi Jukka.puh  
Ossi= soittaja, Ossi  
T = toimittaja

01 T: just. ja että isä mies on se joka ne rajat  
02 lähinnä pitää.  
03 Ossi: nii, lähinnä sitä e- korostettas et vaimo  
04 sanoo muksuille tai äiti sanoo muksuille  
05 että: ä: (.) kunnioittakaa isää ja isä  
06 sanoo (.) muksuille kunnioittakaa äitiä.=  
07 T: ah: [ah (.)fj(h)ooof.just  
08 Ossi: [molemmiin puolin] nyt on se  
09 antaessaan saa et jotenkin mullon sellane  
10 tunne et mä oon niin helvakosti >*anteeks*< (.) nii  
11 paljo (.) #antanu, mut et sitä pohjaa ei  
12 näy (et) kaikki uppoo et k(h)oska se fruee  
13 t(h)ulee takasif?,(( katkeralta kuulostaen))  
14 T: milloin tulee takaisin?, (.) kovaa puhetta,  
15 ↑*kiitos* Ossi, tästähän (.) täytyy pohdintaa  
16 ↑jatkaa Miesten il[lassa. *kiitos*, heihei,  
17 Ossi: [ - *kiitos*,

Ongelmavuoroksi muodostuu riviltä 8 alkava Ossin vuoro, jossa hän päätyy korjaamaan liian voimakkaaksi kokemaansa ilmaisu *helvakosti* ja jonka hän anteeksi-pyyntönsä jälkeen korjaa muotoon *nii paljo*. Kyseessä on siis itsekorjaus, joka esiintyy ongelmallisen vuoron rakenneyksikön sisällä. Tämä keskustelun voi katsoa olevan institutionaalinen. Ossi ei tunne keskustelukumppaneitaan ennalta, ja lisäksi hän puhuu suorassa radiolähetyksessä. Tämän takia hän ehkä katsoo ilmaisun *helvakosti* olevan liian vahva. Toisaalta keskustelun aihe on melko tunteita herättävä ja Ossi kertoo omista henkilökohtaisista kokemuksistaan, jolloin ei ole ihme, jos hän on tunteen valtaan joutuessaan tehnyt tällaisen voimakkaan sanavalinnan. Lisäksi hän on juuri arkaluonteisen kerronnansa ydinkohdassa. Sorjonen ja Laakso (2005: 262) ovat huomanneet, että itsekorjauksia esiintyy usein juuri tällaisissa kohdissa. Anteeksi-

pyynnön jälkeen seuraa mikrotauko, jonka jälkeen Ossi jatkaa kesken jäänyttä vuoroaan. Tässä keskustelussa Ossin voi katsoa olevan tarinan kertojan roolissa. Ossi on soittanut studioon ja hänen annetaan kertoa omaa tarinaansa. Toimittajan tehtävä on enemmänkin ohjata keskustelua ja välillä kysyä mielipidettä myös ohjelmassa mukana olleilta asiantuntiavierailta. Ossi siis saa hyvin pitkiä puheenvuoroja. Tällaisissa pitkissä puheenvuoroissa myös ”virheitä” voi olettaa tulevan.

Kaikissa aineistoni itsekorjaustapauksissa varianttina on *anteeks(i)*. Luultavasti *sori*-tapauksiakin kuitenkin on, se vaikuttaisi kuitenkin olevan harvinaisempi. Formaalin muodon käyttö saattaa motivoitua myös siitä, että lähes kaikki tapaukset ovat institutionaalisista keskusteluista.

Itsekorjauksia voidaan tehdä eri tavoin. Ne voidaan upottaa puheeseen tai itsekorjauksen aloittaminen voidaan eksplikoida hyvinkin selvästi. Itsekorjausaloitteen ja korjauksen tyyppin välillä ei ole suoraa yhteyttä. (Kitzinger 2013: 239.) Anteeksi-pyyntö on yksi keino tuoda ilmi, että itsekorjaus on alkamassa. Anteeksi-pyyntöä voidaan itsekorjauksessa käyttää ainakin lipsausten ja asiavirheiden korjaamiseen sekä korjaamaan affektiiviselta sävyltään liian voimakkaita ilmauksia neutraalimmiksi. Tällaisiin tapauksiin anteeksi-pyyntö sopiikin. Ongelmallisen ilmauksen tuottaja on saattanut aiheuttaa vastaanottajalle vaivaa tai loukata tämän tunteita puheellaan. Varsinkin kun kyseessä on institutionaalinen keskustelu, jossa virkailija on kirjaamassa asiakkaan antamia tietoja, hankaloittaa väärin tietojen antaminen virkailijan työtä. Tai toisaalta asiakkaalle hankaluutta aiheuttaa se, kun oman alansa asiantuntijana toimiva virkailija antaa vääränlaisia tietoja. Tämän tyyppisiä tapauksia aineistostani löytyy jonkin verran. Itsekorjaukseen kuuluvat myös esimerkiksi sanahaku, sanajärjestyksen muuttaminen ja lisäykset (Schegloff 2013), mutta ainakaan omassa aineistossani anteeksi-pyyntö ei esiinny tällaisissa itsekorjaustapauksissa. Anteeksi-pyyntö voi esiintyä ainoana leksikaalisena keinona itsekorjauksen aloittamisessa, tai se voi esiintyä ainakin *eiku-* ja *tai*-partikkelin kanssa. Aineistoni perusteella näyttää siltä, että kun anteeksi-pyyntö tekee itsekorjauksen yksin, se ei jätä voimaan mitään ongelmallisesta ilmauksesta, vaan korvaa sen toisella. Myöskin kaikissa tapauksissani anteeksi-pyyntöllä korvataan ainoastaan yksi sana, eikä pidempiä rakenteita. Tarvittaisiin jatkotutkimusta siitä, voidaanko anteeksi-pyyntöllä myös tehdä pidemmän rakenteen korvaavia itsekorjauksia.

Näyttää myös siltä, että *anteeksi*-sana lyhentyi itsekorjauksessa helposti *anteeks*-muotoon – näin on käynyt kaikissa paitsi yhdessä aineistoni tapauksista. Toi-

miessaan itsekorjausaloitteena anteeksipyyntö voi vaihdella prosodialtaan suuresti. Se saatetaan lausua jotain tavua painottaen tai nopeasti puhuen ja sen loppuintonaatiossa on myös vaihtelua.

Miksi anteeksipyyntö sopii itsekorjaukseen? Keskustelulla on progressiivinen luonne, ja korjauksen tarve keskeyttää hetkeksi keskustelun, mikä voidaan katsoa pahoiteltavaksi asiaksi, olipa kyseessä itsen tai toisen aloittama korjaus (esim. Dingemanse ym. 2014). Käyttämällä anteeksipyyntöä ilmausta itsekorjauksessa korjauksen tekijä sekä merkitsee korjauksen alkaneeksi että pahoittelee sitä, että korjaus pitää tehdä. Kitzinger (2013) toteaa, että anteeksipyyntö voi englanninkielisessä keskustelussa itsekorjauksen yhteydessä esiintyä joko aloittamassa korjausta tai varsinaisen korjauksen jälkeen. Molempia tapauksia on myös omassa aineistossani. Yhteistä itsekorjauksissa esiintyville anteeksipyyntöille on se, että ne jäävät lähes aina vaille responsia, ja tästä ei näytä koituvan ongelmaa. Robinsonin (2004) väite siitä, että anteeksipyyntö hakee responsia, koskeekin nimenomaan sellaisia tapauksia, joissa anteeksipyyntö toimii vierusparin etujäsenenä.

#### 4.2 Anteeksipyyntö korjausaloitteena

Tässä luvussa tarkastelen tapauksia, joissa ongelmavuoron vastaanottaja aloittaa korjausjakson tuottamalla anteeksipyyntöä koostuvan korjausaloitteen. Aineistossani on 45 anteeksipyyntöä sisältävää tai siitä koostuvaa korjausaloitetta. Ensimmäinen paikka vastaanottajan aloittaa korjausjakso on ongelmavuoroa seuraavassa vuorossa. Vastaanottajalla on käytössään erilaisia keinoja aloittaa korjaus. Näitä keinoja kutsutaan korjausaloitteiksi. Korjausaloitteet voidaan asettaa jatkumolle sen mukaan, miten paljon vastaanottaja osoittaa kuulleen tai ymmärtäneensä edellisestä vuorosta (Schegloff ym. 1977; suom. Sorjonen 1997). Avoimet korjausaloitteet ovat keskustelun puheenvuoroja, joilla puhuja osoittaa, ettei ole kuullut tai ymmärtänyt edeltävää vuoroa. Avoin korjausaloite kohdistuu koko edeltävään vuoroon eikä nosta siitä mitään erityistä osaa ongelmaksi (esim. Haakana 2011). Ne eivät myöskään spesifioi sitä, johtuuko ongelma kuulemisesta vai ymmärtämisestä (Lilja 2010: 118). Avoimia korjausaloitteita suomen kielessä ovat esim. *mitä*, *hä(h)*, *tä(h)* ja *anteeks(i)*. Aikaisemman tutkimuksen perusteella ei pystytä kattavasti selvittämään, eroavatko suomen erilaiset avoimet korjausaloitteet käytössä toisistaan (esim. Lilja 2010; Haakana 2011). Anteeksipyyntöä korjausaloitteena voi tietenkin ajatella olevan kohteliaampi

sekä formaalimpi kuin esimerkiksi *häh* tai *täh*, ja pahoittelevaa korjausaloitetta pidetään tyypillisesti kohteliaana ja turvallisen etäisenä tapana osoittaa ongelma keskustelussa (Schegloff 2005: 471).

Dingemanse ym. (2014) ovat tutkineet eri kielten korjauskäytänteitä ja ovat löytäneet useista kielistä kohteliaisuutta ilmaisevia korjausaloitteita, jotka usein perustuvat anteeksipyyntöön. He ovat pohtineet, miksi tällaiset ilmaukset sopivat korjausaloitteeksi. Ensimmäiseksi he mainitsevat, että ne ovat avoimia, eivätkä spesifioi vuoron ongelmakohtaa, joten niitä voi käyttää monenlaisissa vuorovaikutuksellisissa ongelmissa. Toisekseen he tuovat esiin kohteliaisuusaspektin sekä sen, että tällaisen korjausaloitteen tuottaja ottaa, ainakin näennäisesti, vastuun ongelmasta itselleen. Artikkelissa todetaan myös, että tällaiset kohteliaisuutta ilmaisevat korjausaloitteet ovat melko harvinaisia arkikeskusteluissa (2014: 15). Myös Schegloffin (2005) tutkimuksen *anteeksi*-pohjaiset korjausaloitteet ovat pääosin institutionaalisista tilanteista, ja hän toteaaakin, että ne sopivat tilanteeseen, jossa halutaan pitää välimatka toiseen osapuoleen (mts. 471). Hän toteaa myös, että kun *anteeksi*-pohjainen korjausaloite esiintyy arkikeskustelussa, ei se useinkaan ole ensimmäinen tuotettava korjausaloite, vaan tuotetaan silloin kun korjaussekvenssi pitkittyy. Oma aineistoni sisältää enemmän institutionaalisia kuin arkikeskusteluja, mutta jo se, että en ole löytänyt näitä arkikeskusteluista juurikaan, viittaa luultavasti siihen, että ne ovat niissä harvinaisia. Haakana (2011) taas toteaa, että hänen tutkimansa *anteeksi*-tapaukset eivät kaikki osu samanlaisille puhujille tai samanlaisiin tilanteisiin: niitä on sekä arki- että institutionaalisissa keskusteluissa, niin iäkkäillä kuin nuoremmillakin puhujilla. Selkeää profiilia niille on siis hankala löytää.

Anteeksipyynnön sisältäviä korjausaloitteita on tutkittu myös sen mukaan, kenen syytä on, että korjausaloite joudutaan tuottamaan (Schegloff 2005, Robinson 2006). Molemmat tulevat tutkimuksissaan siihen tulokseen, että anteeksipyynnön (esim. *sorry*-sanan) sisältävän korjausaloitteen tuottaja ottaa vastuun siitä, että joutuu pyytämään ongelman korjausta. Schegloff tuo esiin, että tämä ”vastuun ottamisen” ominaisuus on sisäänrakennettu anteeksipyyntöön. Lisäksi hänen aineistoesimerkeisensä on sellaisia tapauksia, joissa avoimena korjausaloitteena toimivaa anteeksipyyntöä seuraa jakso, jossa eksplikoidaan, että henkilö ei kuullut, mitä toinen sanoi. Tämä on Schegloffin mukaan keino ilmaista, että korjausaloitteen tuottaja myöntää, että ongelma on hänen kuulemisessaan, eikä toisen tavassa tuottaa ongelmavuoro. Jos taas ongelmavuoron tuottaja esittää korjausaloitteen jälkeen anteeksipyynnön, ottaa

hän vastuun ongelmasta. (2005: 469). Hän tuokin esiin, että kumpi tahansa korjaussekvenssin osapuolista voi päätyä pahoittelemaan ja näin ottamaan vastuun ongelmasta itselleen.

Schegloff (2005) ja Robinson (2006) perustelevat anteeksipyyntöön sisältävän korjausaloitteen vastuunottamisen merkitystä myös sillä, että sitä seuraa yleensä ongelmavuoron lähes identtinen toisto, mikä tarkoittaa, että ongelmavuoron tuottaja katsoo vuoron olleen ymmärrettävä sellaisenaan. Kuitenkin ainakin suomenkielisessä keskustelussa vaikuttaa siltä, että tämä pätee myös moniin muihin avoimiin korjausaloitteisiin: toisto on yleinen keino vastata avoimeen korjausaloitteeseen. Aineistossani toisto saattaa myös anteeksipyyntöön sisältävän korjausaloitteen jälkeen olla hieman muokattu, mikä saattaa olla korjausvuoron tuottajan keino tehdä ongelmavuorosta hieman ymmärrettävämpi. Näin hän ehkä itse olisi huomannut, että vuorossa oli jotain korjattavaa.

Myös Rhys (2013) on pohtinut anteeksipyyntöön funktiota korjausaloitteena, ja on samoin sitä mieltä, että se sisältää pahoittelevan funktion. Tapahtunut rike on tällöin se, että joudutaan pyytämään korjausta ja näin uhkaamaan toisen kasvoja, mutta varsinainen ongelma (*object of regret*) on lingvistinen: ongelmavuoron sisältö (2013: 96).

Helena Nurmikari on pro gradu -työssään (2013) tutkinut avoimia korjausaloitteita IRC-keskusteluissa. Aineisto on toki erilaista kuin omani, mutta hän käsittelee muutamia hyvin kiinnostavia anteeksipyyntöön sisältäviä korjausaloitteita. Esimerkiksi sellaisia, joissa tällaisella korrektilla korjausaloitteella luodaan kontrastia tilanteissa, joissa keskustelu sisältää melko epäkorrekteja ja jopa alatyylisiä ilmauksia. Se on siis keino luoda välimatkaa ympärillä käytyyn keskusteluun. Omassa aineistossani tällaista käyttöä ei esiinny.

Prosodiaa on usein pidetty tärkeänä osana korjausaloitetta. Kansainvälisissä tutkimuksissa on esitetty, että korjausaloitteen prosodiset piirteet voivat vaikuttaa siihen, miten vastaanottaja korjausaloitteen tulkitsee (mm. Egbert, Golato & Robinson 2009). Suomen kielen osalta korjausaloitteiden prosodiaa ei ole kattavasti tutkitu, mutta englanninkielisiä keskusteluja koskevissa tutkimuksissa näyttää siltä, että avoimet korjausaloitteet tuotetaan nousevalla intonaatiolla (Schegloff 1997). Suomen kielen osalta taas näyttää siltä, että korjausaloitteet voivat olla jossain tapauksissa nousevia, mutta se ei ole yksinomainen eikä luultavasti edes yleisin sävelkulkumalli (Lilja 2010). Haakana (2011: 25) toteaa, että suomen kielen korjausaloitteita näyte-

tään käsittelevän melko samalla tavalla riippumatta siitä, että niissä esiintyy paljon prosodista vaihtelua. Lilja (2010: 67) taas tuo esiin, että sävelkulun lisäksi myös painotuksella, äänenkorkeudella ja -voimakkuudella sekä sillä, tuotetaanko korjausaloite ympäristöä nopeammalla vai hitaammalla puhenopeudella, on vaikutusta siihen, miten korjausaloite kontekstissa tulkitaan. Myös oman aineistoni perusteella näyttää siltä, että kun anteeksipyyntö toimii avoimena korjausaloitteena, ei sen intonaation tarvitse olla nouseva. Robinson (2006) on tutkinut englanninkielisiä anteeksipyyntöön perustuvia korjausaloitteita, ja ne on lähes poikkeuksetta tuotettu nousevalla sävelkululla. Hän toteaa, että mikäli anteeksipyyntö tuotetaan laskevalla intonaatiolla, ymmärretään se nimenomaan anteeksipyyntönä, eikä niinkään korjausaloitteena. Oma aineistoni antaa hieman erilaisia tuloksia: pahoittelevat anteeksipyyntöt tuotetaan omassa aineistossanikin pääosin tasaisella tai laskevalla intonaatiolla, mutta sellaisella voidaan tuottaa myös korjausaloitteena toimiva anteeksipyyntö. Joskus taas prosodiset piirteet saavat korjausaloitteen kuulostamaan erimielisyyttä osoittavalta.

Puheen vastaanottamisen ongelmat määritellään usein kuulemisen tai ymmärtämisen ongelmiksi (esim. Schegloff ym. 1977). Omassa aineistossani on sekä kuulemiseen että ymmärtämiseen liittyviä ongelmia, vaikka rajanveto ei aina ole selvää. Lilja (2010: 123) pitää kuitenkin jaottelua ymmärtämisen ja kuulemisen välillä keinoitekoisena ja yksinkertaistavana, ja vaikka avoimeen korjausaloitteeseen yleensä vastataan toistolla, se ei välttämättä tarkoita, että ongelma olisi kuulemisessa. Myöskin Haakana (2011) toteaa, että kuulemisen ja ymmärtämisen ongelmia on vaikea erottaa toisistaan, vaikka onkin esitetty, että avoimia korjausaloitteita pidettäisiin ensisijaisesti kuulemisongelman merkinä.

#### 4.2.1 Pelkästä anteeksipyyntöstä koostuva avoin korjausaloite

Aineistossani on 22 tapausta, joissa korjausaloite koostuu pelkästä anteeksipyyntöstä, tarkemmin ottaen *anteeks(i)*-sanasta. Tapauksista 20 on institutionaalisista tilanteista ja vain kaksi arkikeskusteluista. Korjausaloite on tämän luokan tapauksissa avoin ja kohdistuu siis koko edeltävään vuoroon. Jokaisessa tapauksessani korjaus tehdään ongelmavuoron toistolla, joka saattaa olla hieman muokattu. Joskus toistetaan vain vuoron ydinosa, joskus taas muutetaan sanajärjestystä.

Seuraavaksi esimerkki, jossa anteeksipyyntö toimii korjausaloitteena. Keskustelu tapahtuu eläinlääkärin vastaanotolla, jossa asiakkaana on Bimu-koira omistajineen.

(30) Sg 436 2.korvavaiva

E3=eläinlääkäri, OM=omistaja

01 OM: et mä en tiedä onks siel tulehdus mut #jotain  
02 siel nyt [on:#  
03 E3: [#jooh.#  
04 (2.0)  
05 E3: .hh mm Bimu ov vastah (.) vajaa kaks [↓#vuotias#  
06 OM: [joo: (.)  
07 joo  
08 E3: onks muuten ihan perusterve  
09 (0.9)  
10 OM: ↑anteeks,  
11 E3: muuten on ihan peruster[ve koira?  
12 OM: [joo:  
13 E3: [#joo#  
14 OM: [hurjan villi ja: ja ja tot- sellanen et  
15 mutta tota:,

Ongelmavuoroksi muodostuu rivin 8 vuoro. Ongelmavuoron vastaanottaja on ongelmaavuoron ja sitä seuranneen tauon jälkeen sanonut avoimen korjausaloitteen *anteeks*. Korjausaloite tuotetaan ympäristöä korkeammalla äänellä. Eläinlääkäri toistaa kysymyksensä kokonaan uudelleen rivillä 11, kuitenkin väitelauseeksi muotoiltuna sekä lisäen loppuun ilmaisun *koira*. Eläinlääkäri on keskustelun ajan ollut selkä asiakkaaseen päin käyttäen samalla tietokonetta. Kuitenkin toistaessaan kysymyksensä eläinlääkäri kääntyy tietokoneen näytöltä asiakasta kohti. Näyttää siis siltä, että eläinlääkäri on käsittänyt ongelman olevan vuoron kuulemisessa. Vuoron loppu menee kuitenkin päällekkäinpuhunnaksi, kun omistaja vastaa kysymykseen jo ennen sen päättymistä. Saattaa siis olla, että asiakkaalla kesti vain hetki prosessoida vuoroa, ennen kuin pystyi tuottamaan siihen vastauksen. Ongelma kuitenkin ratkeaa toistolla ja tämän jälkeen keskustelu jatkuu normaalisti.

Aineistossani on muutamia esimerkkejä, joissa ennen korjausaloitetta on ollut päällekkäispuhuntaa. Seuraavaksi yksi sellainen Kelan puhelinalpalvelusta.

(31) K0083

V = virkailija, nainen  
A = asiakas, mies

01 V: ja ammattiliitto on onks se tuota: [(ni mikä)

02 A: [ .h ↑aa↑kootee.  
 03 (0.8)  
 04 V: **anteeks?**  
 05 A: °aakoo-° aakootee ol liit°tohh°.  
 06 V: aakootee.  
 07 (0.4)  
 08 A: j:oo:.

Ongelmavuoroksi muodostuu asiakkaan rivin 2 vuoro, joka menee osittain päällekkäispuhunnaksi virkailijan vielä kesken olevan kysymyksen kanssa. Virkailija tuottaa nousevaan intonaatioon päättyvän *anteeks?*-korjausaloitteen tauon jälkeen rivillä 4. Päällekkäispuhunnasta päätellen ongelman voi ajatella olevan kuulemisessa. Näin myös asiakas näyttää ongelman käsittävän, sillä hän toistaa ongelmavuoron aluksi hiljaisella äänellä, mutta tekee vuorossa itsekorjauksen ja toistaa sen puhuen kovemmin ja painokkaammin. Virkailija tekee vielä tarkistuskysymyksen ja asiakkaan myöntävä vuoro rivillä 8 vahvistaa ongelman olevan ratkennut. Aineistossani on muutamia tämäntyypisiä esimerkkejä, joissa korjausaloite tuotetaan kirjain- tai numeroyhdistelmän luettelemisen jälkeen.

Seuraava esimerkki on Liljan (2010) väitöskirjan aineistoesimerkki, ja keskustelemassa ovat kaverukset Inga ja Silja. Inga ei ole natiivi suomenpuhuja.

(32)

01 Inga: löysitkö sen talon heti.  
 02 Silja: joo (.) °joo° (.) toinen talo vasemmalta löysin.  
 03 (.)  
 04 Inga: .FHHH [hhh].  
 05 Silja: [ja niissä ong kissankokoset (.) kirjaimet.  
 06 (.)  
 07 Inga: >aha **sori?**<  
 08 Silja: kissan [(.)] kissankokoset kirjaimet.  
 09 Inga: [ a ]  
 10 (.)  
 11 Inga: kissan[kokoiset,  
 \* PIIRTÄÄ KÄDELLÄÄN ILMAAN ISON J-KIRJAIMEN  
 12 Silja: [\*siis se jii siis iso.  
 13 Inga: joo,  
 14 Silja: isot kirjaimet ku on nii sanotaa  
 15 että o kissankokoset kirjaimet.  
 16 Inga: ahaa miksi.  
 17 (.)  
 18 Inga: kissan,  
 19 Silja: en tii eh heh [heh  
 20 Inga: [kissankokoi- mutta kissa ei oo niin suuri

Tässä esimerkissä *sori*-muotoista korjausaloitetta käyttää Inga, joka ei ole natiivi suomen puhuja. Ongelmavuoroksi muodostuu rivin 5 Siljan vuoro, jota seuraa mikrotauko ja Ingan avoin korjausaloite *aha sori?* Korjausaloite on tuotettu nouse-



valla intonaatiolla sekä nopeasti puhuttuna. Rivillä 8 Silja tekee korjauksen toistamalla ydinosan ongelmavuorosta, mikä viittaa siihen, että hän olisi käsittänyt ongelman olevan kuulemisessa. Ongelma ei kuitenkaan vielä ratkea, minkä Inga osoittaa ilmauksen toistolla. Ongelman aiheuttaa siis suomen kielen idiomi kissankokoinen, jota ei-natiivi henkilö ei välttämättä tunne. Ongelma ratkeakin vasta, kun Silja rivillä 12 ja 14 selittää sen auki. Kyseessä voi siis katsoa olevan ymmärrysongelma.

Tämä esimerkki on Liljan väitöskirjan (2010) ainoa esimerkki *sori*-ilmauksesta avoimena korjausaloitteena. Omassa aineistossani *sori*-tapauksia ei ole, mutta halusin ottaa tämän esimerkiksi siitä, että niitäkin esiintyy. Luultavasti se on kuitenkin harvinainen, sillä niitä ei myöskään ole Haakanan (2011) eikä Nurmikarin (2013) aineistoissa.

Seuraava esimerkki on asiointikeskustelu R-kioskista. Asiakas on juuri saapunut kioskille ja on lataamassa matkakorttiaan.

(33) T633 EI KAUTTA VAAN ARVOA

M : myyjä, nainen

A : asiakas, nainen

01 M: moi,  
 02 A: moi?  
 03 (1.4) ((A laskee kassin telineelle, alkaa kaivaa  
 04 takin taskua))  
 05 A: mä haluaisin: ladata mun,  
 06 (2.0) ((A ottaa kortin taskustaan ja laittaa  
 07 sen tiskille))  
 08 A: kortin?  
 09 (1.6) ((A etsii lompakkoa laukusta))  
 10 M: kauttako otat,  
 11 (1.0) ((A etsii lompakkoa laukusta))  
 12 A: **anteeks**, ((nostaa katseen M:ään))  
 13 M: kautta,  
 14 (1.0) ((A katsoo M:ää))  
 15 M: eli aik- (.) aikaa.  
 16 (0.2) ((A katsoo M:ää))  
 17 A: aa, (0.2) ei aik- ei aikaa <vaan tota> >niit<  
 18 seutulippu,  
 19 (0.4)  
 20 M: [rahaa.]  
 21 A: [sitä, ]  
 22 A: rahaa joo.  
 23 (0.4)  
 24 M: >eli< arvoa haluai[sit:.  
 25 A: [#arvoa joo#.

Asiakkaan kertoessa asiointin syyn riviltä 5 alkaen, myyjä esittää rivillä 10 tarkentavan kysymyksen *kauttako otat*, josta muodostuu ongelmavuoro, kun asiakas tuottaa korjausaloitteen *anteeks*, tasaisella intonaatiolla. Myyjä toistaa ongelmavuorosta vain

*kautta*-ilmauksen, mutta koska ei saa vastausta, selventää ilmauksen toiseen muotoon *eli*-partikkelin avulla hieman takellellen. Tässä siis myyjä ensin katsoo ongelman olevan kuulemisessa, mutta ongelmana vaikuttaakin olleen myyjän käyttämä käsite *kautta*, sillä selvennyksen jälkeen ongelma alkaa selvitä.

Nurmikari (2013) esittelee pro gradu -työssään esimerkin, jossa *anteeks*-korjausaloite ilmaisee, että ongelmavuoron väite on täysin mahdoton, mikä myönnetään myöhemmin – kyseessä oli kirjoitusvirhe. Nurmikarin työssä tämä oli ainoa *anteeks(i)*-korjausaloite. Aineistossani on yksi hieman samantyyppinen esimerkki, jossa sana *valuuttapako* on lausuttu ongelmavuorossa muodossa *valuuttapalu*, jolloin se ei ole ollut ymmärrettävä, ja se korjausvuorossa se tuotetaankin oikeassa muodossa. Schegloffin ja Robinsonin väite siitä, että anteeksipyyntö sisältävän korjausaloitteen jälkeen seuraisi lähes poikkeuksetta ongelmavuoron lähes identtinen toisto, ei siis aina pidä paikkaansa, eikä sitä voi muutenkaan pitää luotettavana merkinä siitä, että korjausaloitteen tuottaja ottaisi vastuun ongelmasta itselleen. Anteeksipyyntö sisältävä avoin korjausaloite näyttää saavan hyvin samanlaisen käsittelyn kuin mikä tahansa avoin korjausaloite.

#### 4.2.2 Anteeksipyyntö osana avointa korjausaloitetta

Anteeksipyyntö voi esiintyä korjausaloitevuorossa ennen toista avointa korjausaloitetta. Aineistossani on neljä tällaista tapausta, joista kaikki ovat institutionaalisista keskusteluista. Kolmessa tapauksessa anteeksipyyntö esiintyy ennen *mitä*-korjausaloitetta ja yhdessä ennen toistopyyntöä (*anteeks miten se meni*). Olisikin ehkä erikoista yhdistää kohteliaan vaikutelman antava anteeksipyyntö esimerkiksi *häh*-korjausaloitteeseen. *Mitä* on kuitenkin sävyltään neutraalimpi. Kaikissa *anteeks(i)* *mitä*-tapauksissa korjausaloite näyttäisi olevan merkki jonkinasteisesta erimielisyydestä tai ainakin siitä, että korjausaloitteen tuottajan on vaikea hyväksyä edellistä vuoroa. Toistopyyntöissä taas ei ole kyse erimielisyydestä vaan selvemmin kuulemis- tai ymmärtämisongelmasta.

Seuraava esimerkki on Kelan puhelinpalvelusta. Katkelma on puhelun alusta, heti alkutervehdysten jälkeen.

(34) K0329 AY-kasittelijana  
V = virkailija, mies  
A = asiakas, nainen

01 A: tota: (.) Virpi Merilää haem puhelimeen.

02 (0.5)  
03 V: onko hän lähettänyt teille jonkun: asiakaskirjeen  
04 °nyt°;  
05 (0.3)  
06 A: ↑juu↑ on (0.3) on [°on°.]  
07 V: [°joo<] (0.5) öö (.) nyt tuota #e#  
08 hän työskentelee >varmasti< (sitte) toimistossa  
09 käsittejänä ja (0.3) toimiston puhelut ohjautuu meille  
10 tänne yhteyskes[kukseen.]  
11 A: [ Anteeks]i mitä;  
12 (0.3)  
13 V: nii että #y# työskentelee käsittelijänä toimistossa  
14 hän varmasti ja: ja nyt on lähettämys sitä varten kirjeen  
15 mutta tuota .hh toimiston [puhelut< #e#]  
16 A: [on lähetetty] kaikkee mä  
17 sain tänään [kir]jeitä ja mä haluaisin vaan  
18 V: [juu,]  
19 A: tiedustella mitä tää tarkoittaa.  
20 (0.4)  
21 V: >juu< .hh toki voidaan nyt katsoo sitten ihan: ihan  
22 näin tässäkin (0.4) eli tuota hänelle em pysty  
23 yhdistämään suoraan puhelua mut ↑jos so↑pii ni[in voin  
24 A: [juu  
25 V: voin kyllä ] käsitellä.

Rivillä 1 asiakas pyytää tiettyä virkailijaa puhelimeen. Vuoroa seuraa tauko, joka on usein merkki preferoimattomasta responssista. Virkailija ei toteutakaan asiakkaan pyyntöä, vaan kysyy lisätietoja liittyen siihen, miksi asiakas haluaa tavoittaa juuri tämän virkailijan. Pienen tauon jälkeen asiakas vastaa myöntävästi virkailijan kysymykseen. Rivillä 7 virkailija aloittaa vuoron, jossa on epäröintia ja korjausta. Hän ilmaisee epäsuorasti, että asiakas ei pysty tavoittamaan haluamaansa virkailijaa puhelimitse tuoden ilmi, että Kelan puhelut eivät mene tiettyyn toimistoon vaan yhteyskeskukseen. Asiakas tuottaa rivillä 11, osin virkailijan vuoron päälle, *anteeksi mitä* -muotoisen avoimen korjausaloitteen. Vuoron alkutavuja on painotettu, mikä tuo epäkohteliaan ja ehkä jopa hyökkäävän mielikuvan. Virkailijan vuoro ei luultavasti ole sellainen, mitä asiakas on odottanut. Asiakkaan saattaa olla vaikeaa hyväksyä ongelma vuorossa kerrottu asia, tai hän ymmärtää, että virkailija on aikeissa ilmaista, että asiakas ei pysty tavoittamaan virkailijaa puhelimitse, ja osoittaa olevansa eri mieltä tämän väitteen kanssa. Kuten Kelan asiointeja tutkinut Sorjonen (2006: 218) toteaa, esiintyvät asiakkaan tyytymättömyyden ilmaukset usein sellaisiin kohtiin, joissa virkailija osoittaa epävarmuutta tai torjuu asiakkaan ehdotuksen.

Korjausaloitetta seuraa pieni tauko, minkä jälkeen virkailija toistaa ongelma vuoron muokattuna, mutta lopuksi tekee siihen laajennuksen *mutta*-partikkelin avulla. *Mutta*-lauseessa hän on luultavasti tuomassa esiin sitä, että asiakkaan puhelua ei

voida yhdistää hänen haluamalleen henkilölle. Vuoro kuitenkin keskeytyy, kun asiakas tuottaa päällekkäispuhuntaa vuoron, jossa ilmaisee, että hän haluaa *vaan* kysyä saamistaan papereista. Hän haluaa ilmaista, että pyyntö ei ole suuri. Tämä voisi olla keino pyrkiä saamaan se toteutumaan. Rivillä 20 alkavassa vuorossa virkailija eksplikoi suoraan, ettei hän voi yhdistää puhelua toiselle virkailijalle, mutta samalla ilmoittaa hänen voivan itse hoitaa asiakkaan asioita. Tähän asiakas tuottaakin myönteisen responssin, ja keskustelu pääsee etenemään.

Seuraavassa esimerkissä korjausaloite ilmaisee erimielisyyttä vielä jyrkemmin. Katkelma on puhelinkeskustelusta, jossa asiakas on soittanut Kelan asiakaspalveluun ja keskustelu koskee tämän sairauspäivärahaa.

(35) K0259

V = virkailija, nainen  
A = nainen

01 V: nin työnantaja, (0.2) hakee sitten °.hh° Kelasta  
02 sairaspäivärahaa sitä palkkaa vastaavalta (0.3)  
03 ajalta? °.hh° saatteko te palkkaa (0.2) työstä  
04 poissaoloajalta? (0.3) eli sieltä sairas (0.3)  
05 loma-ajalta,  
06 A: anteeks siis mitä.  
07 V: <saatteko palkk[aa>,  
08 A: [↑sä ky↑sy<sub>t</sub> multa ku mä kysyn  
09 sulta. =elikkä kuka nyt kysyy kenelt =>min\_en<  
10 ymmärrä asiasta yhtään mitää, =totta kai saan  
11 palkkaa, =ainakis saanut tähä asti.  
12 V: joo-o? eli [(saat sairasloma-ajalta)  
13 A: [ >vai minkä takia mun palk-.< (.)  
14 pal- minkä minkä takia mun palkansaantini olisi  
15 loppu#nut nyt↑ten↑#?=  
16 V: =>joo .hh< no (.) siinä tapauksessa (.) se, (0.3)  
17 työnantaja toimittaa Kelaan  
18 sairaspäivärahahakemuksen ja ilmoituksen siitä  
19 palkanmak↑susta?

Katkelma on puhelun alkupuolelta, asiakas on ennen tätä katkelmaa esittänyt kysymyksen sairaslomansa etenemisestä ja siitä, miten sairauspäiväraha maksetaan. Virkailija on tähän esittänyt vastakysymyksen siitä, onko asiakas työssä. Tähän hän on vastannut myöntävästi. Tämä katkelma alkaa siitä, kun virkailija jatkaa esittämällä jälleen kysymyksen, joka alkaa riviltä 1. Tästä kysymyksestä muodostuu ongelma-vuoro, kun asiakas tuottaa rivillä 6 avoimen korjausaloitteen. Korjausaloite on muotoa *anteeks siis mitä*, jossa sekä *anteeks*-sanankin alku että *mitä*-sanankin ensimmäinen tavu on painotettu. *Siis*-partikkelia käytetään usein tarkennuksissa, ja osana korjausaloitetta sen voi katsoa ilmaisevan, että sen tuottaja haluaa tarkennusta johonkin

osaan ongelmavuoroa. Vaikuttaisi siltä, että virkailija ymmärtää ongelman olleen kuulemisessa, sillä reaktiona korjausaloitteeseen hän toistaa ydinosan ongelmavuorosta hitaasti lausuttuna. Tämä ei kuitenkaan ratkaise ongelmaa, vaan asiakkaan seuraavasta vuorosta tulee ilmi, että hän on tyytymätön virkailijan toimintaan ja siihen, millaisia kysymyksiä hän esittää.

Korjausaloite siis ennakoi tässä erimielisyyttä, ja vaikuttaisi siltä, että varsinaista kuulemis- tai ymmärtämisongelmaa ei ole, vaan asiakas ilmaisee korjausaloitteella yleistä tyytymättömyyttään virkailijan toimintaan. Tämä selviää myös asiakkaan seuraavasta, riviltä 8 alkavasta vuorosta, jossa hän moittii virkailijaa siitä, että tämä ei ole vastannut hänen aiempaan kysymykseenä, vaan on esittänyt jatkokysymyksen. Onhan preferoimatonta, että kysymykseen ei tule vastausta (preferenssistä esim. Pomerantz & Heritage 2013) Lisäksi asiakas pitää virkailijan esittämää kysymystä, josta muodostui ongelmavuoro, itsestään selvänä sanomalla *totta kai saan palkkaa*. Asiakas lisäksi ilmaisee turhautumistaan tilanteeseen lausessa *min en ymmärrä asiasta yhtään mitään*. Hän käyttää siis puheessaan ääri-ilmausta. Marja-Leena Sorjonen on artikkelissaan tutkinut affektin ilmauksia Kelan asioinneissa, ja toteaaakin, että ääri-ilmaukset ovat asiakkailla usein käytössä ärtymystä ilmaistaessa (2006: 217), kuten myös haastavat kysymykset. Myös tässä esimerkissä asiakas esittää riviltä 13 alkaen virkailijalle kysymyksen *minkä takia mun palkansaanti olisi loppunu nytten*, johon tosiasiaassa ei hae vastausta, vaan haastaa virkailijan esittämän kysymyksen. Virkailija tuottaakin kysymykseen vain responssin *joo* ja joutuu etsimään sanoja. Hän siirtyy kuitenkin *no*-partikkelin avulla vastaamaan asiakkaan aiemmin esittämää kysymykseen. Sorjonen toteaa, että asiakkaat kohdistavat tyytymättömyyttään usein Kelaan, eivätkä suoraan virkailijaan (mts. 217). Tässä esimerkissä asiakas kuitenkin puhuttelee virkailijaa suoraan hänen esittämästään kysymyksestä.

Se, mitä anteeksipyyntöä tehdään tässä korjausaloitteessa, on kiinnostavaa, mutta siihen on vaikea antaa varmaa vastausta. Se saattaa olla keino osoittaa, että kysymys oli tarpeeton tai sopimaton. Tällä esimerkillä haluan osoittaa, että anteeksipyyntö korjausaloitteessa ei aina välttämättä ole merkki kohteliaisuudesta tai siitä, että korjausaloitteen tuottaja ottaisi vastuun ongelmasta. Samoin kuin anteeksipyyntö yleisemminkään ei aina ole anteeksipyytävä vaan se voi olla myös esimerkiksi ironinen tai humoristinen, kuten olen omaa aineistoani tarkastellessani huomannut.

Kelassa asioidaan usein tilanteissa, joissa on jouduttu työttömäksi tai koetaan muita suuria elämänmuutoksia. Tällöin tunteet saattavat usein olla pinnassa. Kelan

virikailijat joutuvatkin tasapainoilemaan asian hoitamisen sekä ymmärryksen osoittamisen välillä (ks. myös Sorjonen 2006). He toimivat roolissaan pitäen asiakkaaseen tietyn välimatkan sekä pyrkivät pysymään mahdollisimman neutraaleina.

Myös Kitzinger (2013) toteaa, voi korjausaloite olla merkki alkavasta erimielisyydestä; se voi aloittaa kieltäytymisen tai erimielisyyden esisekvenssin tai olla ennusmerkinä tulevasta preferoimattomasta responsista.

Robinson (2006: 144) siis väittää, että kun anteeksipyyntö esiintyy ennen avointa korjausaloitetta, sen tuottaja ottaa, ainakin nimellisesti, vastuun sekä korjausaloitteen tuottamisesta mutta myös siitä, että korjausaloitteen tuottaminen johtuu hänen omasta ymmärrättömyydestään tai kuulemattomuudestaan. Näin ei kuitenkaan näytä aina olevan tämän luokan tapauksissa. Myös Schegloffin (2005: 473) aineistossa on muutama esimerkki jossa anteeksipyytävää korjausaloitetta käytetään keinona ”haastaa” se, mitä keskustelukumppani ongelmavuorossa on väittänyt.

Korjausaloitteen vastaanottaja näyttää käsittelevän tämän luokan korjausaloitteita ongelmavuoron toistolla. Ainoastaan *anteeks miten se men* -tapauksessa toisto oli sanatarkka, muissa sitä muokattiin. Muokkaus saattaa olla merkinä siitä, että ongelmavuoron tuottaja on huomannut vuoron olevan sellaisenaan vaikeasti ymmärrettävä tai käsitettävä, mutta toki muokkauksia tapahtuu avointen korjausaloitteiden jälkeen muutenkin.

Aineistossani *anteeks(i) mitä* -muotoiset avoimet korjausaloitteet viittaavat kaikki siis jonkinasteiseen erimielisyyteen. Muutaman tapauksen perusteella on kuitenkin vaikea sanoa, miten yleistä tämä on. Erimielisyys syntyy näissä tapauksissa nimenomaan äänenpainosta. Nurmikarin (2013) työssä on yksi *anteeks(i) mitä* -muotoinen korjausaloite. Se ei niinkään vahvasti osoita erimielisyyttä vaan osoittaa, että ongelmavuoron väite on jotain, mitä korjausaloitteen tuottaja ei ollut odottanut. Se osoittaa enemmänkin yllätyneisyyttä. Tämä kuvaus sopii osaltaan myös omaan esimerkkiini 34. Nurmikari (2013) on, tehdessään taustatyötä omaan tutkimukseensa, huomannut kiintoisan ilmiön liittyen anteeksipyyntöihin: avoin korjausaloite *anteeks(i)* on IRC-keskustelun kertomuksen dialogissa keino osoittaa huippukohta. Tällöin se esiintyy selvästi affektisissa konteksteissa ja sisältää ironisia piirteitä. Omassa aineistossani *anteeks(i)*-korjausaloitetta ei löydy varsinaisista kerrontasekvensseistä, joten en pysty tähän huomiota tarkemmin tutkimaan.

Seuraavassa luvussa tulen esittelemään *anteeks mitä* -korjausaloitteen, joka on erilainen tässä luvussa esittelemiini: sillä ei pyritä osoittamaan erimielisyyttä vaan kuulemis- tai ymmärtämisongelmaa. Se on kuitenkin spesifi korjausaloite.

#### 4.2.3 Anteeksipyyntö osana spesifiä korjausaloitetta

Anteeksipyyntö voi toimia myös osana spesifiä korjausaloitetta, joka kohdistuu tiettyyn osaan ongelmavuoroa (ks. esim. Schegloff ym. 1977; suomeksi Sorjonen 1997). Spesifinä korjausaloitteena voi toimia esimerkiksi kysymyssana (esim. *kuka, mikä*) tai kysymyslause. Anteeksipyyntöön seuralaisena esiintyy aineistossani spesifinä korjausaloitteena kysymyssana, ongelman eksplikoiva lause (esim. *anteeks mä en kuulu*) tai ymmärrysehdokas. Tällaisia tapauksia on aineistossani yhdeksäntoista, kaikki institutionaalisista tilanteista (yhdessä piirteitä myös arkikeskustelusta). Seuraava keskustelu on kampaamosta, ja siinä esiintyy *anteeks mitä* -korjausaloite.

(36) SG 108 B

K kampaaja, A asiakas

01 K: ja e- hänel oli just nämä poskikoukut ja,  
02 A: .joo. (.) mut kaikilla oli fsih he[hhehef  
03 K: [kaikilla oli joo ja tu-  
04 peerattiin korkeelle.  
05 (10.0)  
06 K: Maikki on saanu sitte ensimmäisen todistuksenki jouluna (.)  
05 vai antoko ne.  
08 A: >anteeks mitä,<  
09 K: #e-# todistu[sta joulu  
10 A: [joo:. >mut ne sai semmosen< siis ei numeroita  
vaan [tämmösiä .hh et [hyvin menee.

Keskustelu on jatkunut jo jonkin aikaa ja edellä on keskusteltu muun muassa 80-luvun hiustyylistä. Rivin 4 jälkeen seuraa kuitenkin melko pitkä tauko, jonka jälkeen kampaaja siirtyy kokonaan uuteen topiikkiin. Rivin 6–7 vuorossa voi katsoa olevan siirtymän mahdollistama kohta jo mikrotauon kohdalla ilmaisun *jouluna* jälkeen, mutta kampaaja jatkaa kuitenkin vuoroaan vielä muuttaen väitemuotoisen ilmauksensa kysymysmuotoon. Voidaan kuitenkin miettiä, jäikö kampaajan vuoro hieman keskeneräiseksi, sillä *vai antoko ne* -kysymys ei sisällä objektia. Objekti oli kuitenkin jo tuotettu aikaisemmin vuorossa. Asiakkaan voi katsoa olevan epäorientoitunut vastaanottamaan tätä vuoroa, sillä kampaaja on siirtynyt uuteen puheenaiheeseen ilman huomionkohdistinta tai muuta, joka viittaisi topiikin vaihtumista. Myös Liljan (2010) mukaan korjausaloitteita esiintyykin usein topiikinvaihdoksen yhteydessä. Asiakas

osoittaakin edellisen vuoron ongelmalliseksi tuottaen rivillä 8 korjausaloitteen *anteeks mitä*. Tämän jälkeen kampaaja toistaa pienen epäröinnin ja narinan jälkeen *to-distusta joulu*. Tässä tapauksessa *mitä*-korjausaloitteen vastaanottaja tulkitsee sen olevan spesifioitu koskemaan tiettyä osaa ongelmavuorosta. Useimmiten *mitä* toimii kuitenkin avoimena korjausaloitteena.

Kampaajan vuoron toisto menee osittain päällepuhunnaksi, kun asiakas ymmärtääkin jo kesken kampaajan vuoron, mitä hän yritti sanoa, ja vastaa tähän kysymykseen. Pelkästään objektin toisto riitti siis korjaamaan ongelman.

On kiinnostavaa verrata tätä esimerkkiä edellä käsittelemiini esimerkkeihin, joissa *anteeks(i) mitä* -korjausaloite oli erimielisyyden merkki. Ero näyttäisi syntyvän prosodiasta. Tässä tapauksessa korjausaloite tuotetaan nopeasti ja ilman painoituksia, kun taas erimielisyystapauksissa korjausaloite tuotettiin normaalilla puheneudella alkutavuja painottaen.

Seuraava esimerkki on kasvokkaiskeskustelusta, jossa keskustelemassa kuusi henkilöä, jotka katselevat valokuvia pöydän ääressä. Keskustelijat ovat tuttavien keskenään, mutta heidät on kutsuttu keskustelemaan valokuvissa esiintyvistä henkilöistä, joten tilanne on ainakin jossain määrin institutionaalinen.

(37) SG435\_05\_30 valokuvien tunnistusistunto

01 Hanna: [mitäs Raiskiselle kuuluu] ny[kyää. ]  
 02 Jussi: [↓hyvää] ↑sil[le kuuluu;]  
 03 Liisa: [(yyskii) ]  
 04 Hanna: ahah,  
 05 Päivi: ei nyt,  
 06 Liisa: (-)  
 07 Jussi: ↓lähtee juuri Roomaa.  
 08 Hanna: ahaa. (0.6) tekeeks hän jotai.  
 09 (0.6)  
 10 Matti: h- hän hän [kuulemma, ]  
 11 Liisa: [sitä me tar]vitaa;  
 12 Matti: käy ahkerasti laulamassa virsiseuroissa;  
 13 (0.3)  
 14 Hanna: niinkö.  
 15 Jussi: joo näin se ainaki väit[tää mä en tiedä ku,]  
 16 Liisa: [siis **anteeks** kuka. ]  
 17 Jussi: fno: se ov vähä ju(h)-f  
 18 Matti: j(h)[oo.]  
 19 Hanna: [Rai]skin.  
 20 Matti: ei Jussia voi ottaa,

Liisa on tässä kohtaa keskustelua poistunut hetkeksi pöydästä, kun muut aloittavat keskustelun Raiskisesta. Keskustelun edetessä rivillä 15 Liisa palaa ja tuottaa kor-



jausaloitteen *siis anteeks kuka*. Vuoro menee päällekkäispuhunnaksi Jussin vuoron kanssa. Korjausaloite on spesifioitu koskemaan henkilöä, johon Jussi on edellisessä vuorossaan viitannut pronomiinilla *se*. Rivillä 19 Hanna vastaakin korjausaloitteeseen pelkällä nimellä *Raiskin*. Tämän jälkeen keskustelu jatkuu normaalisti. Anteeksipyyntö saattaa motivoitua siitä, että Liisa tuottaa korjausaloitteen Jussin vuoron päälle tai siitä, että hän ottaa vastuun kuulemattomuudestaan siksi, koska oli poistunut keskustelusta. Yleensä korjausaloitteita ei tuoteta päällekkäispuhunnana, vaan odotetaan edellisen vuoron loppuun sekä usein vielä hetki sen jälkeen antaen ongelmavuoron tuottajalle mahdollisuus itse korjata ongelma (Schegloff ym. 1977).

Anteeksipyyntö voi siis toimia korjausaloitteena yksin, jolloin se on avoin korjausaloite. Sitä käytetään aineistossani sekä kuulemis- että ymmärtämisongelmien käsittelyssä, vaikka rajanveto ei ole aina selvää. Kun korjausaloite tehdään anteeksipyynnöllä, reagoidaan siihen aineistossani aina vuoron (hieman muokatulla) toistolla. Tämä on kuitenkin yleistä myös muiden avointen korjausaloitteiden kohdalla (vrt. esim. Haakana 2011). Aina ongelma ei kuitenkaan ratkea toistolla, vaan korjausjakso saattaa pitkittyä. Kun korjausjakso pitkittyy, tulee yleensä selvemmin ilmi, onko ongelma ollut kuulemisessa vai ymmärtämisessä esimerkiksi siten, että korjausaloitteen tuottaja eksplikoi ongelman syyn (vrt. Haakana 2011). Tällaisia tapauksia on omassakin aineistossani.

Anteeksipyynnön toimiessa avoimena korjausaloitteena sen prosodia voi vaihdella. Se saattaa loppua nousevaan, laskevaan tai tasaiseen intonaatioon. Melko usein korjausaloite tuotetaan nopeasti puhuttuna. Anteeksipyynnöstä koostuvia korjausaloitteita tunnutaan käsittelevän samoin riippumatta niiden prosodisesta asusta.

Mikäli anteeksipyyntö toimii osana korjausaloitetta, korjausaloite voi olla joko avoin tai kohdistua tiettyyn osaan vuoroa. Näissä tapauksissa anteeksipyyntö edeltää aina korjausaloitetta. Tällöin anteeksipyyntö vaikuttaa olevan pahoitteleva eikä niinkään vielä korjausaloite (samoin kuin itsekorjaustapauksissa muiden leksikaalisten keinojen kanssa). Robinson (2006) ei käsittele tämäntyypisiä anteeksipyyntöjä korjausaloitteina vaan nimenomaan pahoittelevina. Hänen mukaansa niillä on prospektiivinen luonne, sillä anteeksipyynnön vastaanottaja jää odottamaan sitä, että anteeksipyöntäjä jatkaa vuoroaan ja eksplikoi pahoittelun syyn.

Omassa aineistossanikin vaikuttaa siltä, että anteeksipyyntö ei ennen spesifiä korjausaloitetta esiintyessään näytä tekevän korjausta, vaan se on ennakoiva anteek-

sipyyntö pahoittelemassa sitä, että korjausaloite on tulossa ja se joudutaan tuottamaan. Tällaiset tapaukset näyttäisivät siis osoittavan sitä, että korjausaloitteen tuottaminen saattaa olla pahoiteltava teko tai ainakin sen tuottaja käsittelee sitä mahdollisesti ongelmallisena. Tällaiset tapaukset näyttäivät keskittyvän pääosin institutionaaliin tilanteisiin, joissa tilanteen formaalitus vaikuttaa varmasti korjausaloitteen muotoiluun. Kuitenkin varmasti suurin osa korjausaloitteista tuotetaan ilman pahoittelua.

#### 4.3 Anteeksipyyntö sulkemassa korjaussekvenssiä

Tässä alaluvussa käsittelem tapauksia, joissa anteeksipyyntöä käytetään sulkemaan korjaussekvenssi. Tällaisia tapauksia on aineistossani yhdeksän ja ne ovat yhtä lukuun ottamatta institutionaalisista keskusteluista. Tällöin anteeksipyynnön voi tuottaa joko ongelmavuoron tuottaja tai korjausaloitteen tuottaja. Korjaussekvenssi saattaa näissä tilanteissa pitkittyä niin, että joudutaan tuottamaan useampia korjausaloitteita, sillä ongelma ei heti ratkea. Näissä tapauksissa tehty virhe tai ongelma ei välttämättä niinkään liity puheen tuottamiseen tai kuulemiseen vaan johonkin fyysiseen virheeseen tai esimerkiksi unohdukseen, joka laukaisee korjaussekvenssin tyyppisen välisekvenssin.

Yhteistä näille tapauksille on se, että hän, kehen virhe on kohdistunut, myös huomaa sen ensimmäisenä. Tästä syntyy eräänlainen korjaussekvenssi. Tätä huomiota seuraa anteeksipyyntö ja tilanteen korjaaminen. Anteeksipyyntö ei siis näissä tapauksissa ole korjauksen alkamisen merkki, vaan toimii korjaussekvenssiä sulkemassa. Tällaisia tilanteita pahoitellessa käytetään aineistossani joko *sori* tai *anteeks(i)*-ilmausta. Anteeksipyyntö näyttäisi näissä tapauksissa toimivan jälkijäsenenä vierusparissa, jonka etujäsen on vuoro, jossa eksplikoidaan virheen tapahtuneen.

Näin on myös seuraavassa esimerkissä, joka on R-kioskiasioinnilta. Kyseessä on toisen omaisuuteen liittyvä virhe. Asiakas on tässä keskustelun kohdassa saamassa vaihtorahat ostoksestaan.

(38) T275 MEINASIT PIHISTÄÄ  
M : myyjä, nainen, n. 40-vuotias  
A : asiakas, nainen, n. 70-vuotias

01 M: [fnäin;f ] kaks [(euroa);=ole hy]↑vä,=  
02 A: [ >joo<? kiitos; ]  
03 M: =↑kiitos;  
04 A: .nff ((katsoo saamaansa rahaa))

05 M: joo:=  
 06 A: =eihän se maksanu ku kaks äy#rii#.  
 07 M: †eikö:=mhyh. †anteeksi näin†. ((antaa kolikon A:lle))  
 08 (0.4)  
 09 A: ehh heh he[h †kato ku meinasit] pi[histää multa yhe.]  
 10 M: [(että kato ku -), ] [keskeytit,=joo, ]=  
 =meinasi †fyritin†. eh heh [hah hah hah hah ]

Asiakas on maksanut kahden euron ostoksensa viiden euron setelillä. Tässä kohdassa hän saa vaihtorahaksi kaksi euroa. Myyjä eksplikoi summan rivillä 1. Asiakas kiittää päällekkäispuhuntaa. Myyjäkin ehtii vielä kiittää ennen kuin rivillä 4 asiakas katsoo tarkemmin vaihtorahaa ja rivillä 6 huomauttaa ostoksensa hinnan olleen vain kaksi euroa, painottaen summaa. Vuoro alkaa kieltosanalla *eihän* ja sitä voi verrata korjausjäsennyksessä esiintyvään toisen korjaukseen. –*hAn*-sävyartikkeli voi ilmaista, että lauseen ilmaiseva asiantila on yhteistä tietoa tai sillä voidaan myös tuoda ilmi hämmästyä (VISK § 830). Tässä tilanteessa asiakas varmasti on hämmästynyt saamastaan rahäärästä. Asiakas tuo siis ostosten hinnan esiin tuomalla ilmi sen, että myyjä on tehnyt virheen. Rivillä 7 myyjä aloittaa vuoronsa tarkistuskysymyksellä *eikö*, joka on tuotettu normaalia korkeammalla äänellä, mikä saattaa olla merkki yllättymisestä. Hän ei kuitenkaan odota kysymykseen vastausta, vaan jatkaa tuottaen jonkinlaisen harmistuneen hymähdyksen sekä korjaa virheensä samalla anteeksi pyytäen. Anteeksipyyntöä seuraa *näin*-sana, jonka tuottamisen kanssa samanaikaisesti virkailija ojentaa asiakkaalle oikean rahasumman. Anteeksipyyntö on tuotettu hymyillen, jonka voi katsoa olevan keino lievittää virhettä. Vuorolla tehdään siis kaksi kielellistä toimintoa: myyjä eksplikoi nyt ymmärtävänsä tekemänsä virheen ja korjaa sen samalla anteeksipyytäen. Lisäksi hän samalla fyysisesti ojentaa asiakkaalle rahan.

Pienen tauon jälkeen asiakas ryhtyy nauramaan ja tuottaa kiusoittelevan vuoron, jonka voisi ilman naurua katsoa olevan myyjää syyllistävä. Vuoron alun nauru kuitenkin signaloi vuoron humoristiseksi ja asiakas siirtyy vakavasta moodista huumorimoodiin (vrt. esim. Haakana 1995, 1996). Vuorovaikutuksessa on siis olemassa erilaisia tasoja, jotka vaihtuvat. Nauru signaloi vuoron vitsiksi tai kiusoitteluksi. Kuten Haakanakin (1996: 161) toteaa, se, mitä sanotaan huumorilla, ei ole tarkoitettu vakavasti otettavaksi. Drew (1987) toteaa, että kiusoittelevan avulla voidaan kritisoida pienistä vuorovaikutusrikkomuksista. Vaikka itse kiusoitteleva olisikin kontekstualisoitu ei-vakavaksi, siihen vastataan usein vakavasti. (Drew 1987: 220–225; suom. Haakana 1995: 374). Tässä tapauksessa myyjä ryhtyy kiusoittelevuoron päälle puhuen,

selittämään virhettään sillä, että asiakas oli keskeyttänyt hänet. Ostotapahtumassa on tosiaan ollut keskeytyksiä, kun asiakkaalta tippui kolikoita maksun yhteydessä ja niitä etsittiin. Tämä selitys on keino lieventää tehtyä virhettä ja keventää omaa syyllisyyttään. Myyjä saattaa tuottaa selityksen, koska ei ole saanut anteeksipyyntöä hyväksyvää, Robinsonin (2004) termein preferoitua, responssia.

Heti selityksen jälkeen myyjä kuitenkin tarttuu asiakkaan vitsailevaan syytöseen ja lähtee mukaan nauramaan ja vitsailemaan, mikä jatkuu vielä tämän katkelman jälkeen hetken, kunnes asiakas poistuu. Tässä tapauksessa siis myyjä lähtee heti mukaan kiusoitteeluun ja siirtyy vitsin ymmärrettyään huumorimoodiin. Tässä tilanteessa on kyse toisen omaisuuteen liittyvästä virheestä, vaikka summa onkin pieni. Virhe pystytään kuitenkin korjaamaan saman tien.

Kioskiasioinnit edustavat institutionaalisia keskusteluja, ja myyjä on roolissaan vastuullinen siitä, että asiakas maksaa ostoksensa oikeilla summilla. Vaikka kioskiasioinnin rakenne on yleensä hyvin samanlainen, voidaan rutiineja kuitenkin muuttaa esimerkiksi laskemalla leikkiä (Lappalainen 2009: 20), kuten tässäkin tilanteessa. Kioskiasioinnit ovat usein lyhyitä, ja ei-kielellisillä toiminnoilla on niissä suuri merkitys. Tämän keskustelun perusteella ei selviä, ovatko myyjä ja asiakas vanhoja tuttuja keskenään. Kioskeillahan saattaa käydä paljon samoja asiakkaita, jotka vaikkapa asuvat lähistöllä ja tulevat myyjille tutuiksi. Tuttujen kesken tällainen kiusoitteelu onkin varmasti tavallisempaa, kuten myös Haakana (1995) toteaa.

Seuraavaksi vielä toinen esimerkki korjaussekvenssiä sulkevasta, virheen motivoimasta anteeksipyyntöstä. Keskustelu on taloyhtiön kokouksesta, ja tässä kohtaa keskustelua sihteerin on luettelemassa kokouksen osallistujia ja saa listan päätökseen rivillä 3.

Myös tämä keskustelu on siis institutionaalinen, ja sillä on selkeä päämäärä, johon tässäkin katkelmassa pyritään. Keskustelijat ovat kuitenkin naapureita keskenään ja heillä saattaa olla syvempiäkin ystävyyssuhteita, ja tämäkin keskustelu saattaa välillä saada arkikeskustelun piirteitä.

(39) Sg 442 Taloyhtiön kokous  
PJ: puheenjohtaja, nainen  
S: sihteerin, mies  
E: Erik, miesasukas.

01 S: beee kolkytkahdeksan valtakirjalla öö ka- Kari Koistinen  
02 ja ja läsnä Tiina Tonttinen ja ee neljäkymmentä Simo  
03 Kaustine.

04 (3.5) ((sihteeri luki osallistujalistan loppuun ja katselee  
 05 kohti asukkaita))  
 06 E: sä unohdit sen dee kolkytkahdeksan.  
 07 S: AI. ((selailee papereita))  
 08 E: KOLkytviis anteeks.  
 09 PJ: joo  
 10 (2.0) ((sihteeri selailee papereita ja aloittaa korjauksen  
 11 kirjoittamisen))  
 12 S: **sori?**, (.) joo,  
 13 (2.0)  
 14 E: E:rik von Borning?,  
 15 S: E:rik von Borning on Blomberg Erja.  
 16 P: et setera:.  
 17 S: et seteraa [heheehhee ] edustajana täällä. f  
 [kaikki nauravat]  
 18 (9.0) ((sihteeri tekee korjauksen loppuun))  
 19 S: hyvä,

Keskityn tässä rivin 12 anteeksipyyntöön, joka motivoituu sihteerin tekemästä virheestä. Sihteeri on luetellut taloyhtiön kokouksen osallistujat ja rivin 4 kohdalla katselee ympäri huonetta ikään kuin tarkastaen, onko kenelläkään siihen lisättävää. Erik huomauttaakin rivillä 6 sihteerin unohtaneen hänet listalta. Vuoro on muotoiltu kohdistumaan suoraan sihteeriiin, ja hän esittää virheen varmana väitelauseen muodossa *sä unohdit sen*. Kyseessä on siis suora toisen korjaus. Sihteeri vastaa tähän dialogipartikkelilla *AI*, jota käytetään yleensä ilmaisemaan uutisen vastaanottamista (VISK §1049). Samalla hän ryhtyy selaamaan papereita. Rivillä 8 Erik tekee kuitenkin itsekorjauksen ja tuottaa oikean asunnon numeron. Tähän puheenjohtaja tuottaa dialogipartikkelin *joo*. Sihteeri jatkaa papereiden selaamista, minkä jälkeen löytää virheellisen kohdan, korjaa sen ja tuottaa samalla *sori*-muotoisen anteeksipyyntöä sekä dialogipartikkelin *joo*, jota hän käyttää ilmaisemaan, että virhe on tosiaan tapahtunut ja Erikin huomautus oli aiheellinen.

Tässä on siis kyseessä tahaton teko, joka pystytään korjaamaan heti siitä huomautettaessa ja jonka ei voi katsoa aiheuttaneen kenellekään suurempaa vahinkoa. Virhe on lähinnä tuottanut Erikille hieman vaivaa. Anteeksipyyntö ei tässä tapauksessa saa mitään laajennusta, eikä anteeksipyyntöä syytä tarvitse eksplikoida sen ollessa kontekstissaan kaikille selvä.

Myös tässä esimerkissä virheen korjaamisen jälkeen syntyy humoristinen jaks. Anteeksipyyntöä jälkeen Erik eksplikoi vielä oman nimensä ikään kuin varmistukseen, että se tulee kirjoitetuksi oikein. Tämän jälkeen sihteeri tuottaa vuoron, jossa tuo ilmi, kenen edustajana Erik on. Erik ryhtyy rivillä 16 ikään kuin jatkamaan tätä vuoroa *et setera* -kommentilla, johon sihteeri tarttuukin ja vitsi näyttää syntyvän siitä, että Erik on usean henkilön edustajana kokouksessa. Naureskelu ei kuitenkaan

kestä pitkään, vaan sihteeri jatkaa virheen korjaamista ja saatuaan sen päätökseen toteaa rivillä *hyvä*, jonka jälkeen keskustelu jatkuu seuraaviin aiheisiin. Tässä katkelmassa vitsailu ei kuitenkaan ole aivan yhtä selkeässä yhteydessä anteeksipyyntösekvenssiin kuin edellisessä esimerkissä, vaan se voi tässä motivoitua myös puheenjohtajan rivin 16 vuorosta.

Kahden edellisen esimerkin vieruspareja, jossa tapahtuu virheestä huomauttaminen sekä sen korjaaminen, voidaan verrata myös korjausjäsennyksessä esiintyvään suoraan toiseen korjaukseen. Haakana ja Kurhila (2009) tuovat artikkelissaan esiin, että usein toisen suoraa korjaamista on korjausjäsennyksessä pidetty preferoimattomana ja todettu toista korjaavien vuorojen yleensä olevan moduloituja: varovaisesti tuotettuja tai esimerkiksi vitsiksi naamioituina. Kurhila ja Haakana kuitenkin artikkelissaan kyseenalaistavat tämän väitteen ja esittelevät tapauksia, joissa toista korjataan suoraan ilman että siitä syntyisi vuorovaikutuksellisia ongelmia. Jos tarkastelemme kahden esimerkkitapaukseni ”korjausvuoroja”, on nekin tuotettu suorina väitelauseina *eihän se maksanu ku kaks äy#rii#*. ja *sä unohdit sen dee kolkytkaheksan*. Jälkimmäinen on ehkä vielä suorempi toisen korjaus, sillä se kohdistuu suoraan virheen tekijään. Aineistossani on myös tapauksia, joissa toisen virheestä tai unohduksesta huomauttaminen tehdään jotenkin moduloidusti tai epävarmasti. Tämän tutkielman rajojen puitteissa en kuitenkaan pysty syvällisemmin tarkastelemaan yhteyttä toisen konkreettisten virheiden tai virheellisten sanomisten korjaamisen välillä, eikä näin suppeasta aineistosta voi vetää laajempia johtopäätöksiä.

Virheiden ja unohdusten kanssa melko samankaltaisen anteeksipyyntöjen luokan muodostavat väärinymmärrykset. Virheen tavoin myös väärinymmärrys tulee tuoda jotenkin ilmi, mikäli sen tuottaja ei sitä muuten huomaa. Tästä alkaa korjaussekvenssi. Tietenkin on myös mahdollista ohittaa väärinymmärrys kokonaan. Aineistossani on kaksi tapausta, joissa anteeksipyyntö motivoituu henkilön aiemmasta väärinymmärryksestä. Toinen tapaus on arkikeskustelusta ja toinen institutionaalisesta tilanteesta. Myös Deutschmann (2003) on luokitellut virheiden ja väärinymmärrysten aiheuttamat anteeksipyyntöt samaan kategoriaan. Molempia yhdistää myös teon tahattomuus. Seuraava katkelma on ystäväysten välisestä puhelinkeskustelusta. Erja on soittanut Mirkulle ja keskustelu koskee Mirkun tulevaa laivamatkaa Ruotsiin.

(40) SG 081 1A4 Ruotsiin

01 Erja: >M<sup>illäs</sup> te <sup>meette</sup> sinne.hh<  
02 (1.0)

03 Mirkku: #A:,# <a[:utol]lah?>=  
 04 Erja: [.hhhh]  
 05 Erja: =Ahaa. [ h h .h h ]  
 06 Mirkku: [fA:utolla ajetaan] tosta ve<sup>o</sup>de ylitte<sup>o</sup>f.  
 07 Erja: E::i ku mä tarkotan just Turkuu.  
 08 (. )  
 09 Erja: .hh[hh  
 10 Mirkku: [N(h)i(h)i fautolla?,f  
 11 Erja: #Joo ↓joo.hh# .mt .hhh (. ) ((hämmästyneesti:))  
 12 >otattekste auton< ylik*i* sin*n*e.h  
 13 Mirkku: ↑Otetaa [mukaa joo. sehä on il*l*mane.]  
 14 Erja: [.hhh < A : i j a a . h >] .nff joo joo.  
 => **sori** [sori,  
 16 Mirkku: [↑Ohan meil aikasemminki ollu. (0.2) [>mukana.<  
 17 Erja: [.mtsh  
 18 Mirkku: se on nii k*i*va se et ku ei tartte k*an*taa mitää k*am*oja  
 19 sitte.h et pääsee autolla su*o*raa.

Rivillä 1 Erja esittää kysymyksen siitä, millä Mirkun perhe menevät matkalle, ja Mirkun vastaus rivillä 3 tulee vasta hetken tauon jälkeen ja takellellen. Ongelmaksi näyttää muodostuvan kysymyksessä oleva viittaus *sinne*, jonka voi tässä kontekstissa käsittää kahdella tapaa: viittauksena joko Tukholmaan tai Turkuun, jonka kautta matka tehdään. Tauosta ja epävarmasti tuotetusta vastauksesta päätellen Mirkku ehkä huomaa tämän viittauksen monimerkityksisyyden. Tähän Erja tuottaa uutta tietoa vastaanottavan *ahaa*-responsin rivillä 5, eikä osoita, että Mirkun vuorossa olisi mitään erikoista. Mirkku itse kuitenkin tarttuu kysymyksen monimerkityksisyyteen rivillä 6 ja esittää hymyillen tuotetun, humoristisen kommentin siitä, että he ajavat autolla meren yli Ruotsiin.

Erja ei tartu vitsiin, vaan aloittaa rivin 7 vuoronsa kielto-sanalla osoittaen, että Mirkku olisi ymmärtänyt kysymyksen väärin. Samalla hän tekee 3. position itsekorjauksen ja muuttaa kysymyksensä selkeämmäksi eksplikoimalla paikannimen *Turkuun*, mihin oli *sinne*-pronominilla aiemmin viitannut. Mirkku toistaa rivillä 10 aiemman vastauksensa *niin*-pronominin avulla, jälleen hymyillen ja nyt myös naurahtaen. Mirkku näyttää siis suhtautuvan tilanteeseen huumorilla. Erjan vuoro rivillä 11 koostuu *joo joo* -dialogipartikkeleista, joten hän näyttää osoittavan nyt ymmärtäneensä asian. Miia Kunnari (2011) on pro gradu -työssään tutkinut *joojoo* -dialogipartikkelin käyttöä keskusteluissa. Hän toteaa, että sitä voidaan käyttää, kun vastaanotettua tietoa käsitellään uutena, ja toteaa prosodisen kuvion olevan usein samankaltainen kuin tässäkin vuorossa: sävelkorkeus putoaa toisen osan alussa. (mts. 42–49). Tästä näyttäisi olevan kyse myös tässä vuorossa. Erja kuitenkin jatkaa vuoroaan esittäen vielä tarkistuskysymyksen. Tähän Mirkku vastaa myöntävästi sekä

esittää perustelun *sehä on ilmane*. Mirkku ryhtyy siis puolustamaan auton mukaan ottamista. Erjan seuraava vuoro menee osittain päällekkäin Mirkun edellisen vuoron kanssa, kun hän tuottaa uutisen vastaanottamiseen käytetyn partikkelin *ai jaa*. Vuoro jatkuu toistetulla dialogipartikkelilla *joo joo*, joita myös käytetään usein ymmärtämisen osoittamiseen, varsinkin kun painotus on ensimmäisellä sanalla kuten tässäkin. Kunnari (2011: 34) toteaa, että *joojoo* -dialogipartikkelia käytetään usein keskustelun taitekohdissa esimerkiksi laajemman sekvenssin sulkemiseen. Sen vaikutusala ulottuu tällöin laajempaan kokonaisuuteen kuin vain edelliseen vuoroon. Tässä tapauksessa näyttäisi myös olevan näin. Topiikki ei kuitenkaan tästä huolimatta vielä sulkeudu, vaan Erja jatkaa vuoroaan esittämällä pahoittelunsa rakenteella *sori sori*, jossa sanan toistamisen voisi katsoa olevan keino painottaa anteeksipyyntöä. Tässä tapauksessa ei kuitenkaan näytä siltä, sillä *sori* -lausumat tuotetaan ilman mitään prosodista painotusta ja muutenkin melko ”laimeasti”, mistä voisi päätellä, ettei Erjan vuoron funktiona niinkään ole pyytää anteeksi, vaan osoittaa nyt ymmärtäneensä Mirkun matkasuunnitelmat. Anteeksipyyntö tuottamalla Erja myös ottaa, ainakin näennäisesti, vastuun väärinymmärryksestä (vrt. Schegloff 2005, Robinson 2006).

Responssia anteeksipyyntöön ei tule, vaan Mirkku jatkaa rivillä 16 perustelua siitä, miksi auto on hyvä olla mukana. Hän on asettunut ikään kuin puolustuskannalle ja samalla ohittaa pahoittelun kokonaan. Kyseessä voi katsoa olevan eräänlainen pitkittynyt korjaussekvenssi, jonka sulkemisessa anteeksipyyntöä käytetään. Katkelma on varsin monimutkainen, sillä väärinymmärryksiä syntyy useita. Varsinaista vahinkoa ei ole kuitenkaan sattunut, vaan Erja on lähinnä tuonut vuorovaikutukseen haasteita väärinymmärryksellään. Toinen aineistoni väärinymmärrystapaus on hyvin samankaltainen kuin tämä, erona on se, että siinä pahoittelu tapahtuu *anteeksi*-sanalla.

Olen käsitellyt tässä luvussa korjausjäsennyksessä esiintyviä anteeksipyyntöjä. Anteeksipyyntö voi olla itsekorjauksen merkki tai se voi toimia korjausaloitteena tai sen osana. Anteeksipyyntöä itsekorjauksen aloittajana käsitelin alaluvussa 4.1. Anteeksipyyntöä käytetään silloin, kun korjataan lipsaus tai asiavirhe sekä myös affektisissa itsekorjauksissa, joissa varsinaista virhettä ei voi katsoa tapahtuneen, vaan kyseessä on eräänlainen puheen hienosäätö. Melko usein anteeksipyyntö tuotettiin sellaisissa itsekorjaustapauksissa, joissa virheellisesti sanottu asia on keskustelukumppanin kannalta merkittävä: esimerkiksi institutionaalisessa tilanteessa, jossa Kelan virkailija kertoo asiakkaan etuuden alkavan väärässä kuussa. Tällöin pahoittelun todella voi katsoa olevan aiheellista. Samoin affektisissa itsekorjaustapauksissa, joissa



itsekorjauksen tekijä huomaa käyttäneensä liian voimakasta ilmausta, hän haluaa ilmaista pahoittelunsa ennen kuin korvaa ilmauksen lievemmillä.

Korjausaloitteena toimivia anteeksipyyntöjä käsittelin alaluvussa 4.2. Toimiesaan korjausaloitteena anteeksipyyntö saa keskustelukumppanilta erilaisen käsittelyn kuin selkeästi pahoittelevassa funktiossa ollessaan. Tavallisin responssi korjausaloitteena toimivaan anteeksipyyntöön on ongelmavuoron toisto. Korjausaloitteena toimivan anteeksipyynnön ei oikeastaan voi katsoa eroavan muista avoimista korjausaloitteista lukuun ottamatta sitä, että se antaa puhujasta kohteliaamman mielikuvan kuin esimerkiksi *täh*. Joskus kuitenkin korjausaloitteena toimiva anteeksipyyntö voi olla merkki erimielisyydestä.

Anteeksipyyntö voi myös toimia korjaussekvenssiä sulkevassa funktiossa, jolloin sen tuottaja näyttää ainakin näennäisesti ottavan vastuun aiemmasta virheestään tai väärinymmärryksestään. Tällaisia tapauksia käsittelin alaluvussa 4.3.

## 5. Loppupäätelmät

Olen tarkastellut tässä tutkielmassa tilanteita, joissa eksplisiittinen anteeksipyyntö esiintyy. Tilanteiden voi katsoa jakautuvan kahteen päätyyppiin: pahoittelevina toimiviin sekä korjausjäsenyksessä toimiviin anteeksipyyntöihin. Huomattavaa on kuitenkin, ettei tilanne ole näin yksinkertainen: pahoittelevalta vaikuttava anteeksipyyntö saattaa olla humoristinen tai korjausaloite tuotetaan erimielisyyden merkinä.

Luvussa 3 käsittelin siis erilaisia pahoittelevassa funktiossa esiintyviä anteeksipyyntöjä. Jaottelin anteeksipyynnöt niiden esiintymiskontekstin mukaan. Anteeksipyyntötilanteet ovat hyvin moninaisia, ja anteeksipyyntö voi esiintyä myös tilanteissa, joissa sen pahoitteleva funktio on epäselvä tai kääntyy jopa päinvastaiseksi. Anteeksipyynnöt saattavat olla ironisia tai humoristisia (luku 3.6). Joskus näissä tapauksissa huumoria luo äänen muttaminen esimerkiksi referoitaessa joko todellisia tai kuvitteellisesia tilanteita.

Eksplisiittisistä anteeksipyynnön ilmauksista *anteeks(i)* on selvästi monikäyttöisin ja aineistoni yleisin. Miksi esimerkiksi *oon pahoillani* -rakenne on harvinainen? Englanninkielisessä keskustelussa *sorry* on selvästi yleisin eksplisiittinen anteeksipyyntö ja *I apologize* -tyyppinen rakenne harvinainen (Robinson 2004). Olisiko siis niin, että anteeksipyyntö tuotetaan mieluummin lyhyenä versiona joka saattaa

tuntua myös vähemmän formaalilta? Muutamat aineistoni *oon pahoillani* -rakenteet esiintyvät kuitenkin sekä arki- että institutionaalisessa keskustelussa ja eri-ikäisillä puhujilla. Yksikään S2 -puhuja ei tällaista rakennetta käytä, mutta aineisto on niin pieni, että siitä on vaikea tehdä yleistyksiä. *Sori*-variantti taas on vahvasti puhekielinen, jonka vuoksi sitä ei ehkä haluta tietyissä tilanteissa käyttää. Aineistoni 21:stä *sori*-tapauksesta kahdeksan on kuitenkin institutionaalisista tilanteista. Todettakoon myös, että *sori* on käytössä enemmän lieviä, mutta myös vakavampia rikkeitä pahoiteltaessa.

Tarkastelin työssäni myös anteeksipyyntövuoron muotoilua sekä sitä, mitä seuralaisia anteeksipyynnöllä saattaa olla. Anteeksipyyntö voi saada seurakseen sen syyn eksplikoivan lauseen, selityksen, jonkinlaisen lieventimen tai yllätyksen ilmauksen. Seuralaiset muuttavat anteeksipyynnön painokkuutta ja sävyä.

Anteeksipyynnön syy saatetaan eksplikoida ainakin silloin, jos se muuten olisi kontekstissan epäselvä. Syy saatetaan kytkeä anteeksipyyntöön esimerkiksi *kun-* tai *että*-lauseella tai yhdessä tapauksessa substantiivilausekkeella. Konjunktio ei ole kuitenkaan välttämätön, vaan syyn eksplikoiva lause saatetaan liittää suoraan anteeksipyynnön perään kuten esimerkissä 6 (*Anteeks sev verran keskeytä*). Näissä tapauksissa pahoittelun tarve esitetään varmana. Yksi aineistoni *jos*-tapaus taas esittää pahoittelun tarpeen ehdollisena.

Eniten anteeksipyynnön muotoiluun vaikuttaa rikkeen vakavuus. Vakavammissa rikkeissä anteeksipyynnot sisältävät usein selityksiä ja ne ovat affektiltaan voimakkaampia. Niissä voi myös olla positiivisesti latautuneita keinoja pyrkiä kohti läheisyyttä. Selitykset ja oman syyllisyyden lieventämiskeinot saattavat jatkaa usean vuoron ajan. Tällaisissa tilanteissa anteeksipyyntösekvenssi usein siis pitkittyy. Pitkittymiseen liittyy usein myös se, että jos konkreettista vahinkoa on tapahtunut, tai anteeksipyytäjältä odotetaan vielä jotain toimia asian hoitamiseksi, saattaa hän tuottaa vielä vuoron, jossa ilmaisee, milloin tulee asian korjaamaan. Useimmissa aineistoni tapauksissa konkreettinen vahinko voidaan korjata heti. Yhteistä tapauksille on tietty yhteistyöhakuisuus: anteeksipyytaja joko kertoo, milloin tilanteen korjaa tai institutionaalisissa tilanteissa pyrkii esimerkiksi ohjaamaan hänet ihmiselle, joka voi auttaa.

Aina anteeksipyyntöä seuraava selitys ei kuitenkaan ole merkinä siitä, että anteeksipyytaja pitäisi tekoaan vakavana. Selitysten muotoilu ja sisältö kertoo, onko

niillä tarkoitus puolustaa odotuksenvastaista tekoa vai ehkä aloittaa jutustelujaksoja asiointitilanteissa.

Anteeksipyynnön ilmaus voi toimia vierusparissa sekä etu- että jälkijäsenenä. Se voi esimerkiksi motivoitua keskustelukumppanin edellisestä vuorosta, jolloin se toimii sen jälkijäsenenä. Toisaalta taas anteeksipyyntö on usein etujäsenenä sen tarvetta lieventävälle vuorolle. Olen tässä tutkimuksessa tarkastellut myös anteeksipyyntöihin vastaamista vertaamalla omia havaintojani esimerkiksi Robinsonin (2004) väitteisiin. Näyttää siltä, että anteeksipyyntö ei aina kaipaa tietynlaista jälkijäsentä, vaikka joissain tilanteissa anteeksipyynnön hyväksyvää tai anteeksipyynnöstä aiheutuvaa haittaa minimoivaan pyrkivää responssia lähdetään hakemaan, mikäli sitä ei heti tule. Jos anteeksipyyntöön tuotetaan responssi, on se useimmiten muotoa *ei (se) mitään*, jota seuraa mahdollisesti myös laajennus (kuten esimerkissä 16). Lisäksi aineistossani on yksi *ei hätää* -responssi. Responssi on siis erimielinen, ja erimielisyys kohdistuu nimenomaan siihen, onko rikkeestä aiheutunut haittaa toiselle. Jos responssissa on mukana *se*-pronomini, viitataan sillä siis rikkeeseen. Esimerkissä 22 taas näimme mahdollisesti preferoimattoman responssin anteeksipyyntöön. Se on myös erimielinen, mutta siinä erimielisyys viittaa anteeksi saamiseen. Voidaanhan kuitenkin olettaa, että kun anteeksi pyydetään, on odotuksena, että anteeksi myös saadaan. Anteeksipyyntö ei kyseisessä esimerkissä kuitenkaan vaikuta olevan aidosti pahoitteleva vaan ironinen.

Joissain aineistoni tapauksissa anteeksipyyntö ikään kuin ohitetaan ja se jää kokonaan vaille responssia, mikä ei myöskään näytä aina tuovan ongelmia vuorovaikutukseen. Robinson (2004) on pitänyt responssin puuttumista, kuten myös esimerkiksi olankohautusta tai pelkkää anteeksipyynnön vastaanottamisen ilmausta, preferoimattomana. Tietenkin myös kulttuuriset seikat saattavat vaikuttaa siihen, että omat havaintoni ovat ristiriidassa Robinsonin tutkimuksen kanssa. Anteeksi pyytäminen onkin vahvasti kulttuurisidonnainen ilmiö.

Joissain tilanteissa kuitenkin vaikuttaisi siltä, että mikäli anteeksipyyntöön vastaanottaja ei tuota responssia, jossa hän eksplikoisi hyväksyvänsä anteeksipyynnön, vuorovaikutukseen tulee ongelmia ja anteeksipyyntösekvenssi pidentyy. Anteeksipyyntö saatetaan esimerkiksi toistaa tai sitä voidaan laajentaa erilaisilla selityksillä tai lupauksilla. Koska anteeksipyynnot voivat saada aineistossani hyvinkin erilaisia käsittelyjä keskustelukumppanilta ilman, että se aiheuttaisi vuorovaikutukseen

ongelmia, en lähde väittämään, että anteeksipyyntöillä olisi tietty preferoitu responsi, vaikka se toimisi vierusparin etujäsenenä.

Huumori on noussut tutkimuksessani esiin huomattavan yleisenä tapana käsitellä vaikeita asioita, joihin anteeksipyyttäminen liittyy. Se tuntuu olevan myös keino lieventää ongelmaa ja keventää tilannetta. Vitsailua ja naureskelua esiintyy anteeksipyyttämisen yhteydessä sekä institutionaalisissa että arkikeskusteluissa. Usein anteeksipyyntövuoro myös tuotetaan hymyillen, mikä saattaa olla läheisyyden hakemisen merkki tai ainakin keino lieventää ongelmaa.

Tietäntyyppisiä rikkeitä tunnutaan pahoittelemaan pääosin institutionaalisissa tilanteissa. Tällainen tuntuisi olevan yskiminen. Aineistossani ei ole ainuttakaan arkikeskustelua, jossa yskimistä pahoiteltaisiin, vaikka varmasti niitäkin on, ja yleistyksiä onkin vaikea näin pienen aineiston perusteella tehdä. Lisäksi anteeksipyyntöä näytetään itsekorjauksessa sekä korjausaloitteena käytettävän useammin institutionaalisissa kuin arkikeskusteluissa.

Luvussa 4 olen siis käsitellyt erilaisissa korjaussekvensseissä esiintyviä anteeksipyyntöjä. Anteeksipyyntö voi toimia itsekorjauksen tai toisen korjauksen välineellä tai se voi olla keino sulkea korjaussekvenssi. Anteeksipyyntö voi näissä tilanteissa katsoa useimmiten olevan kohtelias korjauksen aloittamisen merkki, mutta aineistossani nousi esiin myös tilanteita, joissa anteeksipyyntö onkin merkki erimielisyydestä. Tällaisia tapauksia käsitelin alaluvussa 4.2.2.

Aineistoni kaikki korjausaloitteena tai sen osana toimivat anteeksipyyntöt ovat muotoa *anteeks(i)*. Myöskään Haakanan (2010) aineistossa ei esiintynyt yhtään *sori*-muotoista korjausaloitetta, joten se näyttää olevan äidinkieleltään suomea puhuvilla melko harvinainen. Otin kuitenkin esimerkiksi mukaan yhden *sori*-korjausaloitteen Liljan (2010) väitöskirjasta. Sen tuotti henkilö, jonka äidinkieli ei ole suomi. *Sori*-korjausaloitteen harvinaisuus saattaa motivoitua myös siitä, että aineistoni sisältää paljon institutionaalisia keskusteluja ja puhekielistä ilmaisua ei välttämättä haluta niissä käyttää.

*Anteeksi*-sanasta käytetään usein lyhennettyä muotoa, ilman loppu-*i*:tä. Itsekorjauksissa yhtä lukuun ottamatta kaikki anteeksipyyntöt olivat lyhentyneet muotoon *anteeks*, ja myös suurin osa korjausaloitteena toimivista anteeksipyyntöistä on muotoa *anteeks*. Lyhyt muoto voi johtua siitä, että myös muut avoimet korjausaloitteet kuten *hää(h)* ja *mitä* ovat myös lyhyitä, ja ne, kuten myös *anteeks(i)*-korjausaloitteet,

tuotetaan usein nopeasti puhuttuna. Näyttää siltä, että ei-natiivit puhujat käyttävät usein pidempää muotoa.

Korjausaloitteena toimiessaan anteeksipyyntö on siis väitetty sisältävän pahoittelevan funktion sekä osoittavan, että korjausaloitteen tuottaja ottaa vastuun ongelmasta. Kuitenkin anteeksipyyntö näyttää korjausaloitteena tai sen osana saavan samanlaisen käsittelyn kuin mikä tahansa korjausaloite: korjausvuoron toiston. Ei siis selvästi vaikuta siltä, että *anteeks(i)*-korjausaloite poikkeaisi kovinkaan paljoa muista korjausaloitteista. Kaiken kaikkiaan näyttää siltä, että anteeksipyyntö on formaali ja kohtelias tapa aloittaa korjaus, tehtiinpä se itsen tai toisen toimesta.

Olen myös pohtinut, voisiko anteeksipyyntöä korjausaloitteena tai sen osana verrata pyynnön yhteydessä esiintyvään anteeksipyyntöön, joita käsittelin luvussa 3.4. Onhan korjausaloitteen tuottaminenkin eräänlainen pyyntö. Sillä aiheutetaan toiselle vaivaa ja pyydetään toistoa tai korjausta. Tämä tarvitsisi kuitenkin jatkotutkimusta.

Anteeksipyyntö näyttäisi toimivan joissain konteksteissa myös sulkemassa laajempaa sekvenssiä. Näin näyttäisi olevan ainakin pyyntötapauksissa silloin, kun anteeksipyyntö esitetään pyynnön jälkeen. Sen yhteydessä saattaa esiintyä tällöin myös kiittämisen ilmaus, kuten esimerkissä 14. Samoin myös korjaussekvenssissä anteeksipyyntö voi toimia jälkilaajennuksen tavoin sulkemassa sekvenssin. Tällaisia tapauksia käsittelin alaluvussa 4.3.

Sitä, onko anteeksipyyntöllä itsellään preferenssi, eli milloin anteeksi pyytäminen on preferoitua ja milloin ei, olisi myös kiintoisaa tutkia. Kuten myös Robinson (2004: 34) tuo esiin, esianteeksipyyntösekvenssin olemassaolo viittaa siihen, että joissain tilanteissa anteeksi pyytäminen saattaa olla preferoimatonta (silloin, kun ei ole mitään anteeksi pyydettyä). Omassa aineistossani on ainoastaan yksi esianteeksipyyntö (esimerkissä 16), joka näyttäisi toimivan keinona testata anteeksipyyntöä relevanttius. Se, että esianteeksipyyntöjä ei ole aineistossani enempää, johtuu ainakin siitä, että mikäli esianteeksipyyntöön tuotetaan kieltävä jälkijäsen, joka kertoo, että mitään rikettä ei ole tapahtunut, ei anteeksipyyntö ole aiheellinen, eikä sitä luultavasti myöskään esitetä. Tällaiset tapaukset eivät ole aineistooni siis päätyneet. Lisäksi esimerkki 20 kertoo jotain anteeksipyyntöä preferenssista myöhästymistilanteessa: kun myöhästystä ei tilannetta pahoittele, kiusoittelevat muut häntä tekemällä sen hänen puolestaan. En kuitenkaan tässä tutkimuksessa ole pystynyt anteeksipyyntöä preferenssia kattavasti tutkimaan, sillä olen ottanut mukaan vain tapaukset, joissa

anteeksipyyntö tuotetaan, enkä esimerkiksi sellaisia, joissa anteeksipyyntöä ei kehoituksesta huolimatta tule.

Eksplisiittiset anteeksipyynnöt esiintyvät keskusteluissa siis hyvin monenlaisissa funktioissa, eikä kyse aina ole pahoittelusta. Ne liittyvät hyvin erilaisiin toimintoihin, kuten pyytämiseen, korjaamiseen, huomionhakuun tai vitsailuun. Anteeksipyynnöissä riittää varmasti vielä tutkittavaa monella eri saralla. Mielenkiintoista olisi esimerkiksi vertailla natiivien ja ei-natiivien anteeksipyyntöjä tarkemmin. Yksi tutkimusaihe voisi olla se, miten muuten anteeksi voi pyytää kuin käyttämällä eksplisiittisiä anteeksipyynnön ilmauksia. Lisäksi tutkimusta voisi tehdä kirjoitetussa ja puhutussa kielessä esiintyvien anteeksipyyntöjen eroista. Ehkä näin saataisiin myös tarkemmin selvitettyä sitä, ovatko eri variantit spesifioituneet juuri johonkin tiettyyn kontekstiin tai tiettyntyyppisille kielenkäyttäjille.

## Lähteet

- AIJMER, KARIN 1996: *Conversational routines in English: Convention and creativity*. London: Longman.
- ANTTILA, SINI 2010: Pyytäminen toimintana puhelinkeskustelussa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.
- BROWN, PENELOPE – LEVINSON, STEPHEN C. 1987 [1978]: *Politeness: Some universals of language use*. Studies in interactional sociolinguistics 4. Cambridge: Cambridge University Press.
- COULMAS, FLORIAN 1981: Poison to your soul: Thanks and apologies contrastively viewed. Teoksessa Coulmas, Florian (toim.), *Conversational Routine: explorations in standardized communication situations and prepatterned speech* s. 69–92. Haag, Netherlands: Mouton Publishers
- DEUTSCHMANN, MATS 2003: *Apologising in British English*. Väitöskirja. Umeå: Inst. för moderna språk, Umeå universitet.
- DINGEMANSE, MARK – BLYTHE, JOE – DIRKSMEYER, TYKO 2014: Formats for other-initiation of repair across languages: An exercise in pragmatic typology. – *Studies in language* 38 s. 5–43.
- DREW, PAUL 1987: Po-faced receipts of teases. *Linguistics* 25 s. 219–253
- DREW, PAUL 2009: ”Quit talking while I’m interrupting”: a comparison between positions of overlap onset in conversation. Teoksessa Markku Haakana, Minna Laakso, Jan Lindström (toim.), *Talk in interaction – Comparative dimensions* s. 70–93. Helsinki: SKS.
- EGBERT, MARIA – GOLATO, ANDREA – ROBINSON, JEFFREY D. 2009: Repairing reference. Teoksessa Sidnell, Jack (toim.), *Conversation analysis: comparative perspectives* s. 104–132. Cambridge: Cambridge University Press.
- ETELÄMÄKI, MARJA – HAAKANA, MARKKU – HALONEN, MIA 2013: Keskustelukumppanin kehuminen suomalaisessa keskustelussa. – *Virittäjä* 117 s. 460–493.
- FRASER, BRUCE 1981: On Apologizing. Teoksessa Coulmas, Florian (toim.), *Conversational Routine: explorations in standardized communication situa-*

*tions and prepatterned speech* s. 259–272. Haag, Netherlands: Mouton Publishers.

GOFFMAN, ERVING 1971: *Relations in public*. New York: Harper & Row.

HAAKANA, MARKKU 1996: Huumori ja vakava keskustelun kategorioina. Teoksessa Hakulinen, Auli (toim.), *Suomalaisen keskustelun keinoja II*. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.

HAAKANA, MARKKU 2011: *Mitä* ja muut avoimet korjausaloitteet. – *Virittäjä* 115 s. 36–67.

HAAKANA, MARKKU 1995: Vitsi keskustelussa. – *Virittäjä* 99 s. 359–379.

HAAKANA, MARKKU – KURHILA, SALLA 2009: Other-correction in everyday interaction: some comparative aspects. Teoksessa Markku Haakana, Minna Laakso, Jan Lindström (toim.), *Talk in interaction – Comparative dimensions* s. 70–93. Helsinki: SKS.

HAAKANA, MARKKU – VISAPÄÄ, LAURA 2005: Tuttu tv:stä – Fakta homman äänet keskustelun keinona. Teoksessa Markku Haakana, Jyrki Kalliokoski (toim.), *Referointi ja Moniäänisyys* s. 429–469. Helsinki: SKS.

HERITAGE, JOHN 1988: Explanations as accounts: a conversation analytic perspective. Teoksessa Charles Antaki (toim.), *Analyzing everyday explanations* s. 125–144. London: Sage.

KANKAANPÄÄ, SALLI 2006: Olemme pahoillamme – organisaation tunteet tekstissä. Teoksessa Sanna Kurhila, Anne Mäntynen (toim.), *Kieli 17. Tunnetta mukana* s. 161–185. Helsinki: Helsingin yliopisto, Suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos.

KOIVISTO, AINO 2011: *Sanomattakin selvää? Ja, mutta ja että puheenvuoron loppussa*. Väitöskirja. Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.

KUNNARI, MIIA 2011: Kahdentunut dialogipartikkeli *joojoo* keskustelussa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.



- KITZINGER, CELIA 2013: Repair. Teoksessa Sidnell, Jack, Stivers, Tanya (toim.), *The handbook of conversation analysis* s. 229–256. Chichester: Wiley-Blackwell.
- LAPPALAINEN, HANNA 2009: Prologi. Teoksessa Lappalainen, Hanna & Raevaara, Liisa (toim.), *Kieli kioskillä: Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. s. 12–31. Helsinki: SKS.
- LASSILA, SIRKKA 1984: *Kuinka käyttäytyisin*. Porvoo: WSOY.
- LERNER, GENE H. 2013: On the place of hesitating in delicate formulations: a turn-constructural infrastructure for collaborative indiscretion. Teoksessa Hayashi, Makoto, Geoffrey, Ramond, Sidnell, Jack (toim.), *Conversational repair and human understanding* s. 95–134. Cambridge: Cambridge University Press.
- LILJA, NINA 2010: *Ongelmista oppimiseen. Toisen aloittamat korjausjaksot kakkoskielisessä keskustelussa*. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston suomen kielen laitos.
- LINDEMAN, INKERI (tulossa): *Oho-interjektio keskustelussa*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston Suomen kielen, suomalaisugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.
- MÁRQUEZ REITER, ROSINA 2000: *Linguistic politeness in Britain and Uruguay: a contrastive study of requests and apologies*. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins Publishing Co.
- MUIKKU-WERNER PIRKKO 1997: »Jättä minut rauhaan, hävi heti». *Suomalaisen ja suomenoppijoiden pyynnöt ja anteeksipyyntöt*. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- MUIKKU-WERNER PIRKKO 1996: “Sori” and “anteeks”: Native and non-native Finnish speakers’ apologies. Teoksessa Martin, Maisa & Muikku-Werner, Pirkko (toim.), *Finnish and Estonian: New target languages symposium*. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- NURMIKARI, HELENA 2013: Avoimet korjausaloitteet IRC-keskustelussa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston Suomen kielen, suomalaisugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.
- NYKYSUOMEN SANAKIRJA 1951–1961. Helsinki: WSOY.
- OGIERMANN, EVA 2009: *On Apologising in Negative and Positive cultures*. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins Publishing Co.

- OLSHTAIN, ELITE 1989: Apologies across languages. Teoksessa S. Blum-Kulka, J. House, G. Kasper (toim.), *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies* s. 155–173. New Jersey: Ablex.
- OLSHTAIN, ELITE – COHEN, ANDREW 1983: Apology: a speech act set. Teoksessa Nessa Wolfson, Eliot Judd (toim.), *Sociolinguistics and Language Acquisition* s. 18–36. Rowley, MA: Newbury House.
- OWEN, MARION 1983: *Apologies and Remedial Interchanges*. Berlin: Walter de Gruyter & Co.
- POMERANTZ, ANITA 1984: Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes. Teoksessa J. M. Atkinson, J. Heritage (toim.), *Structures of social action: Studies in conversation analysis* s. 57–101. Cambridge: Cambridge University Press.
- POMERANTZ, ANITA – HERITAGE, JOHN 2013: Preference. Teoksessa Jack Sidnell, Tanya Stivers (toim.), *The handbook of conversation analysis* s. 210–228. Chichester: Wiley-Blackwell.
- RAEVAARA, LIISA 2009: Nyt täytyy ostaa kun tuli vähä rahaa tosta monivedosta. Asiakkaan ja myyjän kootut selitykset. Teoksessa Hanna Lappalainen, Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskillä: Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 231–262. Helsinki: SKS.
- RAEVAARA, LIISA 2009: Rutiineista, vaihtelusta ja kohteliaisuudesta. Teoksessa Hanna Lappalainen, Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskillä: Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 296–315. Helsinki: SKS.
- RAHTU, TOINI 2009: *Sekä että. Ironia koherenssina ja inkoherenssina*. Helsinki: SKS.
- RHYS, CATRIN S. 2013: Choosing not to repair: *Sorry* as a Warrant for Interactional Progress. – *Research on Language and Social Interaction* 46:1 s. 84–103.
- ROBINSON, JEFFREY D. 2006: Managing trouble responsibility and relationships during conversational repair. – *Communication Monographs* 73(2) s. 137–161.
- ROBINSON, JEFFREY D. 2004: The sequential organization of “explicit” apologies in naturally occurring English. – *Research on Language and Social Interaction* 37(3) s. 291–330.
- RUUSUVUORI, JOHANNA 2013: Emotion, Affect and Conversation. Teoksessa Sidnell, Jack, Stivers, Tanya (toim.), *The handbook of conversation analysis* s. 229–256. Chichester: Wiley-Blackwell.

- RUUSUVUORI, JOHANNA – HAAKANA, MARKKU – RAEVAARA, LIISA (toim.) 2001: *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*. Helsinki: SKS.
- SACKS, H. – SCHEGLOFF, E. – JEFFERSON, G. 1974: A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. – *Language* 50 s. 696–735.
- SCHEGLOFF, EMANUEL A. 1988: On an actual virtual servo-mechanism for guessing bad news: A single case conjecture. – *Social Problems* 35 (4) s. 442–457.
- SCHEGLOFF, EMANUEL A. 2005: On complainability. – *Social problems* 52 s. 449–476.
- SCHEGLOFF, EMANUEL A. – SACKS, HARVEY 1973: Opening up closings. – *Semiotica* 8 s. 289–327.
- SCHEGLOFF, EMANUEL A. 1997: Practices and actions: Boundary cases of other-initiated repair – *Discourse Processes* 23 s. 499–545.
- SCHEGLOFF, EMANUEL A. 2007: *Sequence organization in interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- SCHEGLOFF, EMANUEL A. 1979: The relevance of repair to syntax-for-conversation. Teoksessa Talmy Givón (toim.), *Syntax and Semantics. Vol 12: Discourse and syntax* s. 261–286. New York: Academic Press.
- SCHEGLOFF, EMANUEL A. – JEFFERSON, GAIL – SACKS, HARVEY 1977: The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. – *Language* 53 s. 361–382.
- SCHEGLOFF, EMANUEL A. 2013: Ten operations in self-initiated, same-turn repair. Teoksessa Hayashi, Makoto, Geoffrey, Ramond, Sidnell, Jack (toim.), *Conversational repair and human understanding* s. 41–70. Cambridge: Cambridge University Press.
- SEPPÄLÄ, ANU – VIRKKUNEN, ANU 1977: *Käytös- ja tapatieto*. Porvoo: WSOY.
- SEPPÄNEN, EEVA-LEENA 1997: Osallistumiskehikko. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.), *Keskustelunalyysin perusteet* s. 156–176. Tampere: Vastapaino
- SORJONEN, MARJA-LEENA – LAAKSO, MINNA 2005: Katko vai eiku? Itsekorjauksen aloitustavat ja vuorovaikutustehtävät. – *Virittäjä* 109 s. 244–271

- SORJONEN, MARJA-LEENA 1997: Korjausjäsenitys. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.), *Keskustelunanalyysin perusteet* s. 111–137. Tampere: Vastapaino.
- SORJONEN, MARJA-LIISA 2006: Tunteet pinnassa. Teoksessa Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.), *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* s. 191–221. Helsinki: SKS.
- SMITH, NICK 2008: *I was wrong. The meaning of apologies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- TAINIO, LIISA 1997: Preferenssijäsenitys. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.): *Keskustelunanalyysin perusteet* s. 93–110. Tampere: Vastapaino.
- TANNER, JOHANNA 2012: *Rakenne, tilaisuus ja kohteliaisuus: Pyyntö S2-oppikirjoissa ja autenttisissa keskusteluissa*. Väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto, Unigrafia.
- VISK = Auli Hakulinen, Maria Vilkuna, Riitta Korhonen, Vesa Koivisto, Tarja Riitta Heinonen ja Irja Alho 2004: Iso suomen kielioppi. Helsinki: SKS. Verkko-versio, viitattu keuhällä 2014. Saatavissa: <http://scripta.kotus.fi/visk>  
URN:ISBN:978-952-5446-35-7
- WATTS, RICHARD J. 2003: *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- WOLFSON, N. – MARMOR, T. – JONES, S. 1989: Problems in the comparison of speech acts across cultures. Teoksessa S. Blum-Kulka, J. House, G. Kasper, (toim.), *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies* s. 155–173. New Jersey: Ablex.

## Liite 1

### Keskusteluntutkimuksen litterointimerkit

#### 1. SÄVELKULKU

Prosodisen kokonaisuuden lopussa:

. laskeva intonaatio  
, tasainen intonaatio  
? nouseva intonaatio

Prosodisen kokonaisuuden sisällä tai alussa:

↑ seuraava sana lausuttu ympäristöä korkeammalta  
↓ seuraava sana lausuttu ympäristöä matalammalta  
heti (alleviivaus) painotus tai sävelkorkeuden nousu  
muualla kuin sanan lopussa

#### 2. PÄÄLLEKKÄISYYDET JA TAUOT

[ päällekkäispuhunnan alku  
] päällekkäispuhunnan loppu  
(.) mikrotauko: 0.2 sekuntia tai vähemmän  
(0.4) mikrotaukoa pitempi tauko; pituus on ilmoitettu  
sekunnin kymmenesosina  
= kaksi puhunnosta liittyy toisiinsa tauotta

#### 3. PUHENOPEUS JA ÄÄNEN VOIMAKKUUS

> < (sisäänpäin osoittavat nuolet) nopeutettu jakso  
< > (ulospäin osoittavat nuolet) hidastettu jakso  
e::i (kaksoispisteet) äänteen venytys  
o o ympäristöä vaimeampaa puhetta  
AHA (isot kirjaimet) äänen voimistaminen

#### 4. HENGITYS

.hhh sisäänhengitys; yksi h-kirjain vastaa 0.1 sekuntia  
hhh uloshengitys  
.joo (piste sanan edessä) sana lausuttu sisäänhengittäen

#### 5. NAURU

he he naurua  
s(h)ana suluissa oleva h sanan sisällä kuvaa uloshengitystä,  
useimmiten kyse nauraen lausutusta sanasta  
£ £ hymyillen sanottu sana tai jakso

#### 6. MUUTA

# # nariseva ääni  
@ @ äänen laadun muutos  
si- (tavuviiva) sana jää kesken  
s'tä (rivinylinen pilkku) vokaalin kato  
kiva (lihavointi) voimakkaasti äännetty klusiili  
(tai) sulkeiden sisällä epäselvästi kuultu jakso tai  
puhuja  
(--) sana, josta ei ole saatu selvää  
(---) pitempi jakso, josta ei ole saatu selvää  
(( )) kaksoissulkeiden sisällä litteroijan kommentteja  
ja selityksiä tilanteesta

## Liite 2

Aineisto:

Signum- tai muu tunnistenumero	Anteeksipyyntövariantti
<b>3.1.1 Yskiminen</b>	
K0147	ANTEEKSI
K0157	ANTEEKS
SG436 4.rokotus	ANTEEKS
kampaamo_pyöreästi_20080820103143	ANTEEKS
K0164	ANTEEKS VAAN
K0189	ANTEEKS
K0241	ANTEEKS NYT VAAN
<b>3.1.2 Fyysinen, tilaan liittyvä teko</b>	
Sg 120 Läksyjä ja vohveleita	SORI
SG435_06_10	ANTEEKS
<b>3.2.1 Anteeksipyyntö huomionkohdistimena</b>	
16706_m1988	ANTEEKS KAUHEESTI
t150 Kampaamo Pälkäne	HEI ANTEEKS
T1012 voidaan tän kans elää	ANTEEKS*2
1B2 jalkakipu	ANTEEKS
T473 entisellä lailla	ANTEEKS
T826 JA T827 kymmenen euroa kortille	ANTEEKS
<b>3.2.2 Keskeyttäminen, päälle puhuminen</b>	
Sg441 Suvi	SORI
40A3 silmäluomet turpoaa	ANTEEKS
K0339	ANTEEKS
<b>3.2.3 Keskustelusta poistuminen</b>	
41A1 verenpaine tahtoo noust	ANTEEKSI
T 5017 yskä	SORI
SKNA 17055	SORI
K0308	ANTEEKS
Sg 355 glögi.kas	SORI
T1079 diili Hoasin kanssa	ANTEEKS
<b>3.3 Anteeksipyyntö moitteen tai kritiikin esittämisen yhteydessä</b>	
16699_m1977_Muutettu	ANTEEKS
Sg 122 A06 Onks nainen vahdissa	ANTEEKS
SG142 A12 Pappila	ANTEEKS
Sg 157 vanhat miehet.kas	ANTEEKS
h0131_9katurotta	SORI VAAN
<b>3.4 Pyytäminen</b>	
SG359 TAXI.puh	ANTEEKSI
42B1 KUNTO	ANTEEKS
SKNA 17007	SORI

K0012 rahat huomenna	ANTEEKSI
SKNA 17007	ANTEEKS
SG143 A 06	SUO ANTEEKS
T1024 no comprendemos mucho	SORI
K0344	ANTEEKS

### **3.5.1 Odotetun asian tekemättä jättäminen**

T1013 Alivuokralaissopimus	ANTEEKS
SG166 A01 Nils-setä	ANTEEKS
Sg 122 A04 Jukka-setä	SORI
Sg396 Viini-ilta	OON PAHOILLANI
K0194	OON PAHOILLANI
T919 Keräyslippaaseen	ANTEEKS
T1039 Mä suttasin sen	ANTEEKS

### **3.5.2 Mielipahan aiheuttaminen tai ajattelemattomuus**

Sg 400_26	ANTEEKS
Sg 400_26	SORI
SG 359 Mustis.puh	SORI
K0076 edelleenhylkypaatos	ANTEEKS JOS
K0076 edelleenhylkypaatos	ANTEEKS VAAN
K0076 edelleenhylkypaatos	PYYDÄN ANTEEKS

### **3.6 Anteeksi pyyntö huumorin tai ironian keinona**

Sg 357 Jääkiekko	SORI
h0132_9urpo	NO SORI
Sg 440 seurakuntanuoret	TSORI (2 esiintymää)
Sg 440 seurakuntanuoret	SORI
Sg 440 seurakuntanuoret	ANTEEKS
Sg396_01_10 viini-ilta	PAHOITTELEMME
Sg396_01_10 viini-ilta	ANTEEKSI

### **4.1.1 Lipsauksen tai asiavirheen korjaaminen 19 kpl, kaikki muotoa ANTEEKS**

h0121\_pizzeria  
 K0144  
 K0037  
 K0386  
 K0257\_SA\_Omia asioita  
 K0371  
 K0080  
 T1000 Kaiken kaikkiaan  
 T1042 Vapaamuotoinen paperilappu  
 K0119  
 K0008  
 K0127  
 K0132  
 K0144  
 K0146  
 K0343  
 T1048 Kaikki hakemukset

Sg 435 07  
Sg 442 Taloyhtiön kokous

#### **4.1.2 Itsekorjauksen affektinen funktio**

Sg151.kas ANTEEKS  
Sg 360 ANTEEKS

#### **4.2.1 Pelkästä anteeksipyyntöstä koostuva avoin korjausaloite**

K0094 ANTEEKS  
Sg 436 2.korvavaiva ANTEEKS  
K0083 ANTEEKS (2 esiintymää)  
T633 Ei kautta vaan arvoa ANTEEKS  
K0144 ANTEEKS (2 esiintymää)  
T681 Bussilippu ja kuitti ANTEEKS  
T938 Ongelmia ANTEEKS  
41B1 Mitään ANTEEKS  
K0261 ANTEEKSI  
K0043 ANTEEKSI  
K0056 ANTEEKSI  
K0071 ANTEEKS  
K0293 ANTEEKS  
K0331 ANTEEKSI  
395a Hirvonen (ÄÄH) ANTEEKSI  
sg94-7 2A4 Eno.puh ANTEEKS  
Sg340 ANTEEKS  
T1012 Voidaan tän kans elää ANTEEKS  
SG 372A ANTEEKS  
SG 254-67 ANTEEKS

#### **4.2.2 Anteeksipyyntö osana avointa korjausaloitetta**

K0329 AY-kasittelijana ANTEEKSI MITÄ  
K0043 ANTEEKSI MITÄ  
K0259 ANTEEKS SIIS MITÄ  
SG 349 ANTEEKS MITEN SE MENI

#### **4.2.3 Anteeksipyyntö osana spesifioitua korjausaloitetta**

SG363 ANTEEKS MIHIN TULI  
T294 ANTEEKSI MINKÄVÄRINEN  
T846 Merkkejä kotimaahan ANTEEKS MIKÄ  
K0061 ANTEEKS PALJON (=paljonko)  
K0089 ANTEEKS SE LOPPUOSA  
K0150 ANTEEKS MIKÄ  
K0154 ANTEEKS TOISTATKO SEN LOPPU-  
OSAN  
K0251 ANTEEKS MITEN LOPPUOSA  
K0279 ANTEEKS SE LOPPU OLI  
K0370 ANTEEKS NYT EN KUULLU SITÄ  
LOPPUOSAA  
K0378 ANTEEKS MINKÄLAINEN OLI



H0018\_Maisa  
SG435\_05\_30  
K0237  
K0242  
K0255  
K0247 SA putkessa  
SG 347

ANTEEKS MITÄ ON  
SIIS ANTEEKS KUKA  
ANTEEKSI KUULUU HUONOSTI  
ANTEEKS MÄ EN KUULLU SUA  
ANTEEKS NYT VÄHÄN PÄTKII  
ANTEEKS MÄ EN KUULE  
ANTEEKS MÄ EN KUULLU

**4.3 Anteeksipyyntö sulkemassa korjaussekvenssiä: virhe, unohdus tai väärin-  
ymmärrys**

K0185  
k0284  
SG 081 1A4 Ruotsiin  
Sg 442 Taloyhtiön kokous  
K0185  
T1000 Kaiken kaikkiaan  
T275 Meinasit pihistää  
T787 Alkuverryttely

SORI  
SORI  
SORI  
SORI (2 esiintymää)  
AI SORI  
ANTEEKS  
ANTEEKSI  
SORI